Bijlage 1: Programma van eisen

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.

Eisen t.a.v. de voorbereiding en uitvoering van de opdracht	
Eis	**Omschrijving**
1.	Inventarisatie Opdrachtnemer zal zo spoedig mogelijk na definitieve gunning een inventarisatie maken op de locaties van Opdrachtgever. De uitkomsten van deze inventarisaties worden besproken met Opdrachtgever. Na akkoord van Opdrachtgever zal Opdrachtnemer de dispensers bestellen en installeren. Opdrachtnemer garandeert dat de volledige implementatie uiterlijk voor het begin van schooljaar 2027/2028 is afgerond. Concreet is dit voor 16 augustus (regio Noord), 30 augustus (regio Midden) en 23 augustus (regio Zuid).
2.	Levering en montage - De huidige dispensers dienen door Opdrachtnemer te worden gedemonteerd. Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de benodigde afstemming en coördinatie met de huidige leverancier ten aanzien van de demontage en het ophalen van de dispensers. - Opdrachtnemer verzamelt de gedemonteerde dispensers per locatie, zodat de huidige leverancier deze in één keer per locatie kan ophalen. - Opdrachtnemer dient de nieuwe dispensers te monteren (ook bij vervanging vanwege defecten) in de ruimten. Opdrachtnemer is verplicht om bij de montage van de nieuwe dispensers zoveel mogelijk gebruik te maken van de bestaande boorgaten. Indien dit technisch niet mogelijk is, dient de opdrachtnemer ervoor te zorgen dat de oude, ongebruikte boorgaten volledig worden afgedekt door de behuizing van de nieuwe dispenser. Indien dit niet mogelijk is dienen de boorgaten professioneel en netjes worden dichtgemaakt en afgewerkt in de kleur van de achtergrond, waarbij de kosten voor rekening van opdrachtnemer zijn. - Inschrijver dient op het prijzenblad uit te gaan van de levering en montage van nieuwe dispensers. De inzet van refurbished dispensers is uitsluitend mogelijk na voorafgaande afstemming en akkoord van Opdrachtgever. - De dispensers na montage direct voorzien van vullingen. - De dispensers zijn voorzien van een zichtbaar voorraadindicatievenster. - De dispensers verkleuren niet onder invloed van het gebruik van schoonmaak- en desinfectiemiddelen. - De dispensers zijn onderhoudsvrij en eenvoudig te reinigen. - De dispensers zijn gebaseerd op een stabiele verkooplijn zodat bij vervanging/reparatie dezelfde lijn kan worden gehandhaafd. - De dispensers zijn identiek (qua uitstraling) en blijven dat gedurende de contractperiode. - De dispensers zijn eenvoudig afsluitbaar met één universele sleutel. - De dispensers mogen niet (na) lekken. - De demontage en montage van de dispensers vindt niet plaats tijdens de schoolvakanties. De planning wordt per school in onderlinge afstemming vastgesteld, rekening houdend met de vakantieperiode van de betreffende regio en de voor de locatie geldende in- en uitwerkdagen rondom de schoolvakanties. De beschikbaarheid en duur van deze in- en uitwerkperiode kan per locatie verschillen.
3.	Voorraadbeheer Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het voorraadbeheer van het assortiment sanitaire verbruiksartikelen. Dit betreft zowel de inventarisatie van de benodigde voorraad als het zorgdragen voor tijdige aanvulling van de verbruiksartikelen. Opdrachtnemer monitort actief het verbruik en zorgt ervoor dat locaties niet worden geconfronteerd met voorraadtekorten. Uitgangspunt hierbij is maximale ontzorging van Opdrachtgever en de schoonmaakdienstverlener. Opdrachtnemer zorgt ervoor dat er direct na montage voldoende voorraad aanwezig is om de dispensers

	te vullen tot het volgende moment van aanvulling van de voorraad. Opdrachtnemer mag zelf de frequentie van levering van de verbruiksartikelen bepalen. Bij aanvang van de overeenkomst voert Opdrachtnemer een inventarisatie uit van de beschikbare, door Opdrachtgever aangewezen, voorraadruimte. Op basis hiervan bepaalt Opdrachtnemer per locatie de meest efficiënte leverfrequentie. Deze frequentie wordt minimaal twee keer per jaar geëvalueerd met desbetreffende locatie en indien nodig aangepast. Uitgangspunt is dat de beschikbare voorraadruimte doelmatig wordt benut, zonder dat voorraadruimten overvol raken of de schoonmaakdienstverlener en facilitaire medewerkers tijdens het vullen van de dispensers misgrijpt. Opdrachtnemer draagt hierbij zorg voor een passende voorraad op iedere locatie, afgestemd op het daadwerkelijke verbruik. Opdrachtnemer levert de sanitaire verbruiksartikelen af in de door Opdrachtgever aangewezen voorraadruimte van de betreffende locatie.

Logistieke en dienstverleningseisen	
Eis	**Omschrijving**
4.	<u>Levering</u> Opdrachtnemer mag zelf de frequentie van levering van de verbruiksartikelen bepalen. Daarbij dient opdrachtnemer wel rekening te houden met de beschikbare opslagcapaciteit van de betreffende locatie. De voorraad moet hierin passen en er moet altijd voldoende vooraard zijn om te voorkomen dat opdrachtgever misgrijpt. De locaties van Opdrachtgever zijn gemiddeld circa 41 weken per jaar volledig in gebruik. Tijdens vakantieperiodes kan sprake zijn van een lagere bezetting. Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het bestellen en leveren van de sanitaire verbruiksartikelen. Indien door gewijzigd verbruik de vooraard eerder op is dan verwacht, dan kan Opdrachtgever zelf per e-mail of telefonisch een bestelling plaatsen. De maximale levertijd van deze bestellingen, mits voor 16.00 uur besteld, is één (1) werkdag. Herlevering van foutief besteld/beschadigde artikelen en/of manco's worden binnen één (1) werkdag, na melding, geleverd. Opdrachtnemer draagt zorg voor het retour nemen van verkeerde bestelde/onjuist geleverde artikelen.
5.	<u>Afleveringstijden</u> Aflevering dient in overleg met Opdrachtgever te geschieden op werkdagen tussen 08.00 uur en 16.00 uur. Opdrachtnemer dient jaarlijks een jaarplanning met de leverdata per locatie aan te leveren. Bij afwijkingen van deze planning dient Opdrachtnemer de betreffende locatie hierover zo spoedig mogelijk per e-mail te informeren via het servicepunt. De benodigde e-mailadressen worden door Opdrachtgever verstrekt.
6.	<u>Dienstverlening</u> Opdrachtnemer verplicht zich tot het verrichten van de volgende diensten welke in de prijs zijn inbegrepen: - Het op verzoek geven van technische instructie aan de technische medewerkers van de scholen over montage, demontage en eenvoudige reparaties enz.; - Het geven van een gebruikersinstructie aan de beheerders en de schoonmaakmedewerkers van het schoonmaakbedrijf van het geleverde; - Het leveren van een plan voor de voorbereiding, levering, plaatsing en nazorg van het geleverde.
7.	<u>Vullen dispensers</u> Opdrachtnemer stemt ermee in dat de schoonmaakdienstverlener en facilitair medewerkers de dispensers van Opdrachtnemer bijvult op de locaties van Opdrachtgever.
8.	<u>Onderhoud en reparatie</u> Opdrachtnemer dient gedurende de contractperiode de dispensers te onderhouden en indien nodig

	kosteloos te vervangen, dan wel tot volle tevredenheid van Opdrachtgever kosteloos te repareren. De enige uitzondering hierop is reparatie of vervanging als gevolg van aantoonbaar molest. Opdrachtnemer is binnen 24 uur (m.u.v. het weekend en schoolvakanties) na melding ter plaatse indien Opdrachtgever het probleem niet zelf kan verhelpen. Opdrachtnemer zorgt ervoor dat op iedere locatie van ieder soort dispenser één stuk op reserve voorraad is. Onderhoud en reiniging van het geleverde dient eenvoudig mogelijk te zijn met gebruik van gangbare milieuvriendelijke schoonmaakmiddelen.
9.	<u>Preventief onderhoud</u> Opdrachtnemer is gedurende de contractperiode verantwoordelijk voor het preventief onderhoud van de sanitaire dispensers en voert dit minimaal éénmaal per jaar op iedere locatie van Opdrachtgever uit. Opdrachtnemer stelt hiervoor jaarlijks vooraf een onderhoudsplanning op, waarin de geplande onderhoudsmomenten per locatie zijn opgenomen.
10.	<u>Naleverbaarheid</u> De aangeboden artikelen, evenals reserveonderdelen, dienen tot minimaal 8 jaren na afsluiten van de overeenkomst naleverbaar te zijn.
11.	<u>Afwerking</u> Dispensers dienen kras-, stoot- en slijtvast, lichtecht, vochtongevoelig (tegen kromtrekken) en chemicaliënbestendig te zijn afgewerkt. De dispensers dienen robuust uitgevoerd te zijn, geschikt voor intensief gebruik binnen een onderwijsomgeving en bestand te zijn tegen vandalisme, oneigenlijk gebruik en hoge gebruikersaantallen. Alle te leveren sanitaire dispensers werken zonder netstroom (met uitzondering van blowers). De dispensers dienen geen scherpe randen of uitstekend delen te hebben welke letsel kunnen veroorzaken.
12.	<u>Personeel</u> Het door Opdrachtnemer in te zetten personeel op locatie van Opdrachtgever (of onderaannemers) dient: - De Nederlandse taal te beheersen; - Herkenbaar te zijn voor personeel van Opdrachtgever, dit betekent het dragen van herkenbare (bedrijfs-) kleding; - De geldende huisregels van Opdrachtgever, voor zover aanwezig, in acht te nemen; - De opdrachtnemer dient aantoonbaar maatregelen te treffen om de zelfredzaamheid van bezorgers en monteurs binnen schoolgebouwen te waarborgen. Medewerkers van de opdrachtnemer moeten in staat zijn zelfstandig hun werkzaamheden uit te voeren, inclusief het vinden van de juiste locatie, het naleven van geldende veiligheids- en huisregels en het afhandelen van logistieke processen, zonder structurele ondersteuning van medewerkers van opdrachtgever.
13.	<u>VOG</u> Opdrachtnemer garandeert dat tijdens de looptijd van de overeenkomst de medewerkers werkzaam op de locaties van Opdrachtgever te allen tijde in het bezit zijn van een geldende VOG. De VOG dient op aanvraag van Opdrachtgever getoond te worden. Dit geldt voor al het huidige en nieuw in te zetten personeel met vast of tijdelijk dienstverband gedurende de contractperiode, dus ook voor uitzendkrachten. De VOG dient niet ouder te zijn dan zes (6) maanden gerekend vanaf de datum van start van de inzet van de betreffende medewerker. De eventueel hieraan verbonden kosten zijn voor rekening van Opdrachtnemer. Indien er voor een medewerker (nog) geen geldige VOG kan worden overhandigd, mag deze medewerker niet ingezet worden voor de uitvoering van het contract.

Kwaliteits- en duurzaamheidseisen	
Eis	**Omschrijving**
14.	<u>Kwaliteit</u> Opdrachtnemer garandeert dat de door Opdrachtnemer geleverde producten gedurende de looptijd van de overeenkomst van onveranderde, goede kwaliteit, kleur en vorm zijn en blijven en dat producten in alle opzichten voldoen aan de gebruikelijke eisen van deugdelijkheid, doelmatigheid, geschiktheid van taak, specificaties, overheidsvoorschriften, normen en milieubepalingen.

	Eventuele storingen dienen door Opdrachtnemer te worden opgelost. Alle kosten (arbeidsuren/voorrijdkosten/dispenser) hiervan zijn voor Opdrachtnemer. De kosten voor het oplossen van storingen door oneigenlijk gebruik zijn voor Opdrachtgever.
	
	Met betrekking tot de veiligheids- en kwaliteitseisen geldt dat alle producten dienen te voldoen aan:
	- De geldende NEN-normen;
	- De geldende ARBO-normen;
	- De geldende milieunormen;
	- Algemene kwaliteitseisen (geen fabricagefouten, goed product e.d.);
	- Algemene veiligheidseisen, waaronder brandveiligheid; deze houden onder andere in dat de inrichting de veiligheid van de gebruiker dient te waarborgen, zodanig dat:
	  - Bij brand geen toxische of corrosieve dampen ontstaan en er bij normaal gebruik geen allergische reacties ontstaan;
	  - Bij normaal gebruik een minimale kans op verwondingen bestaat.
	
	Opdrachtnemer dient alle producten, indien van toepassing, in milieuvriendelijke materialen verpakt aan te leveren. Dat wil zeggen: dat er zo min mogelijk gebruik is gemaakt van schadelijke stoffen, zware metalen en fossiele brandstoffen, bij voorkeur bestaand gerecycled materiaal.
	
	Opdrachtnemer is verplicht verpakkingsmaterialen retour te nemen op het moment van levering of bij een volgende levering, zonder additionele kosten in rekening te brengen.
	
	Het gebruik van duurzame, recyclebare en minder milieubelastende materialen dient te voldoen aan de 'Nederlandse Emissie Richtlijnen' (NER) en aan de Eural (Europese Afvalstoffenlijst).

15.	<u>VCA-certificaat</u> De door Opdrachtnemer in te zetten uitvoerende medewerkers (voor het ophangen van de dispensers), dan wel van de hoofdaannemer, dan wel van een onderaannemer, dienen te beschikken over een VCA-certificaat.
16.	<u>Duurzaamheid</u> Ten aanzien van de papieren verbruiksartikelen gelden de volgende algemene milieueisen: - Minimaal 70% van de aangeboden dispensers is modulair opgebouwd en vervaardigd uit recyclebare materialen; - Minimaal 70% van het vezelmateriaal is afkomstig uit duurzaam beheerde bossen en/of bestaat uit gerecycled materiaal; - De duurzame herkomst van primaire vezels dient aantoonbaar te zijn door middel van FSC, PEFC of een gelijkwaardig onafhankelijk certificaat; - Het papier beschikt over een EU Ecolabel, Nordic Swan of een aantoonbaar gelijkwaardig ISO type I-milieukeurmerk; - Het papier is niet geverfd en bevat geen parfum; - Het papier is 100% afbreekbaar; - Bij het bleken van de pulp wordt geen elementair chloor toegepast; - Opdrachtnemer doet gedurende de looptijd van de Overeenkomst periodiek voorstellen om het verbruik van papieren verbruiksartikelen te verminderen, zonder dat dit ten koste gaat van de functionaliteit en hygiëne.
17.	<u>Algemene verordening gegevensbescherming (AVG)</u> Opdrachtnemer handelt conform de AVG. Alle gegevens door Opdrachtgever aan Opdrachtnemer ter beschikking gesteld of door de onder de overeenkomst verrichte werkzaamheden aan Opdrachtnemer bekend geworden, zullen, anders dan op een door de wet toegelaten wijze, niet aan derden worden verstrekt. Opdrachtgever zal alle door Opdrachtnemer verstrekte persoonsgebonden informatie vertrouwelijk behandelen.

18.	Kritische Prestatie Indicatoren (KPI's) Scoringsmodel Opdrachtgever is voornemens onderhavige opdracht te sturen op basis van de KPI's omschreven in de KPI-scoringsmodel. Dit model kan gedurende de looptijd van het contract, in afstemming met elkaar, worden aangepast. Opdrachtnemer dient minimaal 85% per half jaar te scoren. Indien Opdrachtnemer een score behaalt lager dan 85%, dient Opdrachtnemer binnen één week een verbeterplan aan te leveren. Bij drie (3) achtereenvolgende periodes waarbinnen het minimale percentage van 85% niet is behaald, heeft Opdrachtgever het recht de overeenkomst te ontbinden. Indien Opdrachtnemer een KPI-score van minder dan 85% behaalt en de score na uitvoering van een verbeterplan nog steeds onder de 85% blijft, is Opdrachtgever gerechtigd de volgende malus toe te passen: voor iedere 1% onder de 85% reserveert opdrachtnemer 1.5% van de bij opdrachtgever behaalde omzet (exclusief btw) in het betreffende halfjaar. Voorbeeld contractjaar 1: Over het eerst halfjaar van het eerste contractjaar is de KPI score 80%. Omzet eerste half jaar € 60.000,- Over het tweede halfjaar van het eerste contractjaar is de KPI score 83%. Omzet tweede half jaar € 55.000,- Eerste half jaar: 5 x 1.5% = 7,5% 7,5% van € 60.000,- = € 4.500,- Tweede half jaar: 2 x 1.5% = 3% 3% van € 55.000,- = € 1.650,- Totaal boete over het eerste contractjaar: € 6.150,- Opdrachtnemer maakt het malusbedrag binnen 14 dagen na vaststelling over. De maximale malus per periode bedraagt 12% (maximaal 8% onder de norm).
19.	Score KPI-scoringsmodel Opdrachtnemer dient uiterlijk drie weken voorafgaand aan ieder halfjaarlijks overleg de benodigde bewijsstukken voor het KPI-scoringsmodel aan te leveren. Indien de bewijsstukken niet binnen deze termijn zijn aangeleverd, worden voor de betreffende KPI('s) geen punten toegekend. Indien Opdrachtgever besluit het KPI-scoringsmodel onderdeel te maken van het contractbeheer door Opdrachtgever of een onafhankelijk adviesbureau, verplicht opdrachtgever zich om de bewijslast zoals opgenomen binnen een drie weken na afloop van het half jaar aan te dragen. Wordt deze verplichting door Opdrachtgever niet nagekomen, worden de volledige punten toegekend.

Commerciële eisen	
Eisen	**Omschrijving**
20.	Facturatie Opdrachtnemer factureert vanuit één bedrijf en vanaf één bankrekeningnummer. Facturen worden digitaal aangeboden via factuur@carmel.nl in XML-formaat UBL 2.1 of via het Peppol-netwerk. Om de administratieve lasten voor Opdrachtgever te beperken, wordt per locatie een vast maandelijks factuurbedrag gehanteerd. Dit bedrag wordt vooraf vastgesteld op basis van het verwachte verbruik van de betreffende locatie. Na afloop van ieder schooljaar, in de maand juli, vindt per locatie een eindafrekening plaats op basis van het werkelijke verbruik. Het verschil tussen de reeds gefactureerde maandbedragen en de kosten op basis van het werkelijke verbruik wordt bij deze eindafrekening verrekend. Opdrachtnemer verstrekt hierbij een inzichtelijke specificatie van het werkelijke verbruik per locatie. In geval van grote afwijkingen wordt aan het einde van het schooljaar het vastgestelde maandelijkse factuurbedrag aangepast voor het

	volgende schooljaar. Aanvullende aanvragen (zoals schoonloopmatten in de winterperiode en extra dispensers) die niet in het vaste maandbedrag zijn opgenomen, worden afzonderlijk gefactureerd. De facturen bevatten in ieder geval de volgende gegevens: • PO nummer; • Locatie; • Rekeningnummer; • Factuurnummer en factuurdatum; • Bij extra aanvragen: besteller opnemen; • Omschrijving dienstverlening inclusief aantal en artikelomschrijving; • Periode waar de factuur betrekking op heeft; • Nettobedrag per factuurregel; • Btw-tarief per factuurregel; • Totaalbedrag factuur exclusief btw; • Totaalbedrag factuur inclusief btw.

Communicatie eisen	
Eis	**Omschrijving**
21.	<u>Kick Off en implementatiemeeting:</u> Binnen 2 weken na ondertekening van de overeenkomst vindt een kick-off en implementatieoverleg plaats tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer. Deze afspraak vindt plaats bij Opdrachtgever. Tijdens deze bijeenkomst worden de volgende aspecten afgestemd: - Migratieplan; - Inrichting van eventueel portal en managementrapportage; - Contractuele afspraken; - Communicatiekanalen; - Rollen en aanspreekpunten aan beide zijden; - KPI's. Aanvullend vinden per cluster implementatie overleggen plaats. Tijdens deze overleggen wordt de daadwerkelijke implementatie op de betreffende locaties afgestemd, waaronder de planning, levering, demontage en montage van de dispensers en overige locatie specifieke aandachtspunten. Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het initiëren en afstemmen van deze implementatie overleggen met Opdrachtgever.
22.	<u>Vast contactpersoon</u> Opdrachtnemer heeft een vast contactpersoon, die de Nederlandse taal beheerst en beschikbaar is voor het oplossen van eventuele vragen/problemen. De inhoudelijke response bedraagt maximaal twee werkdagen na melding. Opdrachtnemer stelt één (1) vast telefoonnummer en e-mailadres ter beschikking voor het plaatsen van eventuele bestellingen en alle overige communicatie in het kader van deze opdracht.
23.	<u>Klantportaal en managementinformatie</u> Opdrachtnemer stelt gedurende de gehele looptijd van de overeenkomst een digitaal klantportaal ter beschikking aan Opdrachtgever. Het klantportaal vormt het centrale middel voor communicatie, meldingen, klachtenafhandeling, managementinformatie en dossiervorming. Het klantportaal is webbased, 24/7 toegankelijk en vereist geen lokale installatie. Opdrachtgever kan via het klantportaal meldingen, klachten en serviceverzoeken registreren. Na registratie ontvangt Opdrachtnemer automatisch een melding van de aanvraag. Opdrachtgever kan de voortgang, status en afhandeling van meldingen realtime volgen.

	Rapportages en onderliggende data kunnen worden geëxporteerd naar Excel, XLSX en CSV. In het klantportaal is de volgende managementinformatie op locatie en centraal niveau beschikbaar: - Volume afgenomen dispensers (in aantallen en euro's), uitgesplitst naar type; - Volume afgenomen verbruiksartikelen (in aantallen en euro's), uitgesplitst naar type; - Meldingen, klachten en serviceverzoeken, inclusief status, doorlooptijd en wijze van afhandeling; - Leverbetrouwbaarheid; - Aantal manco's en herleveringen; - Duurzaamheidsinformatie, waaronder CO_2-rapportages per product, productgroep en locatie; - Aantal retourzendingen. Het klantportaal kent minimaal de volgende drie autorisatieniveaus: - Melder (conciërge/ServicePunt, locatiegebonden): kan meldingen, klachten en serviceverzoeken registreren en de bijbehorende status en planning inzien; - Teamleider/coördinator (locatiegebonden): kan daarnaast de managementinformatie en rapportages van de eigen locatie(s) inzien; - Contracteigenaar (centraal niveau/bestuursbureau): heeft toegang tot alle functionaliteiten, managementinformatie en rapportages van alle locaties.
24.	<u>Managementoverleg</u> Minimaal twee (2) keer per jaar vindt op initiatief van Opdrachtnemer een managementoverleg plaats met Opdrachtgever op een locatie van Opdrachtgever. Bij het managementoverleg zijn namens Opdrachtgever aanwezig: facilitair adviseur. Namens Opdrachtnemer is minimaal de Accountmanager aanwezig. Indien daar aanleiding toe is of indien één van de partijen hier behoefte aan heeft, kan vaker overleg plaatsvinden. Ten behoeve van het managementoverleg levert Opdrachtnemer uiterlijk tien (10) werkdagen voorafgaand aan het overleg een managementrapportage aan. Deze rapportage bevat in ieder geval: • Overzicht totaal aantal aanwezige dispensers per locatie; • Overzicht van meldingen, klachten en de wijze van afhandeling; • Overzicht van uitgevoerde leveringen, plaatsingen, onderhouds- en servicewerkzaamheden; • Onderwerpen uit het KPI-scoringsmodel welke door Opdrachtnemer aangetoond dienen te worden, zie ook kolom D; • Eventuele afwijkingen, knelpunten of risico's in de dienstverlening; • Voorgestelde verbetermaatregelen (verbeterplan) en de status van eerder afgesproken verbeteracties; • Een overzicht van relevante ontwikkelingen (innovaties, duurzaamheid e.d.) die van invloed kunnen zijn op de uitvoering van de overeenkomst; Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de verslaglegging van het managementoverleg en verstrekt het verslag binnen veertien (14) kalenderdagen na het overleg aan de facilitair adviseur van Opdrachtgever. Opdrachtnemer neemt het initiatief voor het plannen van het overleg. Op verzoek van Opdrachtgever worden gedurende het contract onderwerpen toegevoegd of verwijderd uit de managementrapportage. Indien Opdrachtnemer de managementrapportage niet binnen drie weken aanlevert, worden de betreffende scores in het KPI-scoringsmodel op “0 punten” gezet.
25.	<u>Klachtenafhandeling</u> Alle klachten van Opdrachtgever en haar personeel worden door Opdrachtnemer binnen 1 werkdag voor ontvangst bevestigd en voorzien van een reactie of de te verwachte termijn waarbinnen een reactie kan worden verwacht. Uiterlijk binnen 2 werkdagen na een klacht wordt een definitieve reactie gegeven.

Eisen dispensers en verbruiksmateriaal

Functionele Eis 1: Algemeen ten aanzien van dispensers en automaten

Opdrachtnemer levert nieuwe dispensers. Alle dispensers dienen tot dezelfde lijn te behoren. Universele sleutel per dispensergroep is een eis. Universele sleutel voor alle dispensers is een wens. Naast de voorwaarden zoals opgenomen in deze functionele eis, zijn alle overige eisen uit het Programma van Eisen die betrekking hebben op de dispensers onverkort van toepassing, waaronder de eisen zoals opgenomen onder Eis 2 'Levering en montage'.

Functionele Eis 2: Handdoekautomaat variant 1

De door inschrijver aangeboden handdoekautomaat en vulling voldoen aan onderstaande punten:

- De handdoekautomaat is geschikt voor katoenen en/of papieren handdoekrollen;
- De handdoekautomaat dient het gebruikte deel van de rol op te rollen in de automaat;
- Katoenen handdoekrol: biedt minimaal 100 drogingen per rol;
- Papieren handdoekrol: bestaat uit 2-laags cellulosepapier en bevat minimaal 140 meter papier per rol;
- De handdoekrollen hebben standaard de kleur wit. Voor specifieke ruimtes is zonder meerkosten ook een donkere kleur beschikbaar;
- Opdrachtnemer neemt gebruikte katoenen handdoekrollen retour en draagt zorg voor de verwerking hiervan;
- Eenvoudig te bevestigen aan de wand. Maximaal vier schroeven;
- Geschikt voor gebruik in onderwijsomgeving.

Functionele Eis 3: Handdoekautomaat variant 2

De door inschrijver aangeboden handdoekautomaat en vulling voldoen aan onderstaande punten:

- De handdoekautomaat is geschikt voor katoenen en/of papieren handdoekrollen;
- De handdoekautomaat dient het gebruikte deel van de rol op te rollen in de automaat;
- Katoenen handdoekrol: biedt minimaal 100 drogingen per rol;
- Papieren handdoekrol: bestaat uit 2-laags cellulosepapier en bevat minimaal 140 meter papier per rol;
- De handdoekrollen hebben standaard de kleur wit. Voor specifieke ruimtes is zonder meerkosten ook een donkere kleur beschikbaar;
- Opdrachtnemer neemt gebruikte katoenen handdoekrollen retour en draagt zorg voor de verwerking hiervan;
- Eenvoudig te bevestigen aan de wand. Maximaal vier schroeven;
- Geschikt voor gebruik in kantooromgeving.

Functionele Eis 4: Vouwhanddoekdispenser

De door inschrijver aangeboden vouwhanddoekdispenser en vulling voldoen aan onderstaande punten:

- Het handdoekpapier is 2-laags;
- Het handdoekpapier is voldoende absorberend en geschikt voor het drogen van de handen;
- De vouwwijze van het handdoekpapier is vrij, mits de aangeboden combinatie van dispenser en handdoekpapier geschikt is voor vel-voor-vel uitgifte;
- De dispenser heeft een capaciteit van minimaal 600 handdoekjes;
- Het systeem werkt op basis van vel-voor-vel uitgifte, ter beperking van verbruik en ter bevordering van hygiëne;
- Eenvoudig en tussentijds bij te vullen;
- Eenvoudig te bevestigen aan de wand. Maximaal vier schroeven.

Functionele Eis 5: Toiletrolhouder variant 1

De door inschrijver aangeboden toiletrolhouder en wc-papier voldoen aan onderstaande punten:

- Het toiletpapier is 2-laags;
- Minimaal 100 meter per rol, snel in wateroplosbaar papier;
- Capaciteit voor 2 rollen toiletpapier;
- De toiletrolhouder is voorzien van een rem om verspilling tegen te gaan;
- Eenvoudig te bevestigen aan de wand. Maximaal twee schroeven;

- Geschikt voor gebruik in onderwijsomgeving.

Functionele Eis 6: Toiletrolhouder variant 2

De door inschrijver aangeboden toiletrolhouder en wc-papier voldoen aan onderstaande punten:

- Het toiletpapier is 2-laags;
- Minimaal 100 meter per rol, snel in wateroplosbaar papier;
- Capaciteit voor 2 rollen toiletpapier;
- De toiletrolhouder is voorzien van een rem om verspilling tegen te gaan;
- Eenvoudig te bevestigen aan de wand. Maximaal twee schroeven;
- Geschikt voor gebruik in kantooromgeving.

Functionele Eis 7: Zeepdispenser

De door inschrijver aangeboden zeepdispenser en vulling voldoen aan onderstaande punten:

- De dispenser is geschikt voor vullingen van 500 ml;
- De dispenser is, afhankelijk van de toepassing, geschikt voor de volgende typen vulling:
    - Foam handzeep voor algemeen gebruik;
    - Handdesinfectiemiddel op alcoholbasis voor de horecaonderdelen;
    - Handreiniger met scrubmiddel voor gebruik in praktijklokalen;
- Vulling is geschikt voor frequent gebruik en heeft een neutrale of licht geparfumeerde geur;
- Doseersysteem om verspilling te voorkomen;
- Eenvoudig te bevestigen aan de wand. Maximaal twee schroeven;
- Geschikt voor gebruik in onderwijsomgeving.

Functionele Eis 8: Dames hygiënebox

De door inschrijver aangeboden hygiënebox voldoet aan onderstaande punten:

- Houder eenvoudig te bevestigen aan de wand (los van de vloer i.v.m. schoonmaak). Maximaal twee schroeven;
- Box moet verwisselbaar zijn;
- Voldoende capaciteit voor 1x per 2 of 4 weken wisselen;
- Boxen worden 1x per 2 of 4 weken gewisseld. Indien een hygiënebox vóór het reguliere wisselmoment vol is, wordt deze op verzoek van Opdrachtgever tussentijds gewisseld, ongeacht de overeengekomen wisselfrequentie;
- Voorzien van geurneutralisering;
- Voorzien van klep om inkijk te voorkomen;
- De hygiënebox is door de gebruiker hygiënisch te openen;
- Voorafgaand aan iedere schoolvakantie worden alle hygiëneboxen op de laatste reguliere openingsdag van de betreffende locatie gewisseld, indien de reguliere wisselcyclus in de vakantie valt;
- Geschikt voor gebruik in onderwijsomgeving.

Functionele Eis 9: Luchtverfrisser

De door inschrijver aangeboden luchtverfrisser voldoet aan onderstaande punten:

- Verstuiver of verdamper met batterij:
- Eenvoudig te bevestigen aan de wand. Maximaal twee schroeven;
- Voldoen aan de IFRA richtlijnen kamergeuren;
- De capaciteit van de navulling en de instelling van de luchtverfrisser zijn zodanig dat deze gedurende de periode tussen twee reguliere servicemomenten naar behoren functioneert, zonder dat tussentijdse vervanging van de navulling noodzakelijk is;
- De geur wordt minimaal eenmaal per kwartaal gewisseld, waarbij wordt afgewisseld tussen verschillende geuren;
- Opdrachtnemer draagt zorg voor het tijdig vullen en vervangen van de geurnavullingen;
- Op iedere locatie dient minimaal één passende reservebatterij aanwezig te zijn voor tussentijdse vervanging bij uitval van een luchtverfrisser.

Functionele Eis 10: Toiletborstelhouder

De door inschrijver aangeboden toiletborstelhouder en borstel voldoen aan onderstaande punten:

- Bestaat uit een gesloten houder en uitlekbak;
- Houder geschikt voor gangbare toiletborstel;
- Houder eenvoudig schoon te maken;
- Toiletborstel jaarlijks vervangen;
- Toiletborstelhouder vervangen indien nodig;
- Eenvoudig te bevestigen aan de wand. Maximaal twee schroeven;
- Geschikt voor gebruik in onderwijsomgeving.

Functionele Eis 11: Poetsrolhouder

De door Inschrijver aangeboden poetsrolhouder en vulling voldoen aan onderstaande punten:

- Eenvoudig te bevestigen aan de wand. Maximaal twee schroeven;
- Eenvoudig en tussentijds bij te vullen;
- De poetsrollen beschikken over een hoog absorberend vermogen en zijn geschikt voor het opnemen van water, vetten en lichte vervuiling;
- Het poetspapier is 1-laags en heeft een rollengte van minimaal 270 meter per rol;
- De poetsrollen zijn eenvoudig vel voor vel af te scheuren zonder onnodige verspilling.

Functionele Eis 12: Seat cleaning

De door Inschrijver aangeboden seat cleaning en vulling voldoen aan onderstaande punten:

- De dispenser is geschikt voor navullingen met een inhoud van 300 ml;
- Eenvoudig te bevestigen aan de wand. Maximaal twee schroeven;
- Geschikt voor de doelgroep van Opdrachtgever;
- Spray geschikt om te gebruiken in combinatie met het aangeboden toiletpapier;
- Het middel droogt snel op en laat geen zichtbare resten achter op de toiletbril;
- Het middel is veilig voor gebruik in sanitaire ruimten en tast de aangeboden dispensers, toiletbrillen of sanitaire voorzieningen niet aan;
- De dispenser is voorzien van een doseersysteem waarmee verspilling wordt beperkt;
- De vulling heeft geen of een neutrale geur;
- Geschikt voor gebruik in onderwijsomgeving.

Functionele Eis 13: Urinoirmatjes

- Passend voor elk urinoir;
- Zorgen voor verspreiding van een frisse geur;
- In meerdere geuren leverbaar.

Functionele Eis 14: Afvalbak

De door inschrijver aangeboden afvalbakken voldoet aan onderstaande punten:

- De afvalbak heeft een inhoud van circa 50 liter;
- De afvalbak is voorzien van een swing-deksel (inwerpklep die naar binnen beweegt);
- De afvalbak is eenvoudig te ledigen en te reinigen;
- Geschikt voor gebruik in onderwijsomgeving.

Functionele Eis 15: Afvalbak

De door inschrijver aangeboden afvalbakken voldoet aan onderstaande punten:

- De afvalbak heeft een inhoud van circa 20 liter;
- De afvalbak is voorzien van een swing-deksel (inwerpklep die naar binnen beweegt);
- De afvalbak is eenvoudig te ledigen en te reinigen;
- Geschikt voor gebruik in onderwijsomgeving.

Functionele Eis 16: Blower

De door inschrijver aangeboden blower voldoet aan onderstaande punten:

- Robuust uitgevoerd en bestand tegen vandalisme, oneigenlijk gebruik en hoge gebruikersaantallen;
- Droogtijd van maximaal 15 seconden;
- Voorzien van een automatisch sensorgestuurd systeem;
- Het geluidsniveau bedraagt maximaal 75 dB(A);
- Eenvoudig te reinigen en onderhouden;
- Bevestiging aan de wand zonder uitstekende of eenvoudig afbreekbare onderdelen;
- Voorzien van beveiliging tegen oververhitting;
- Energiezuinig uitgevoerd;
- Voldoet aan de geldende Europese veiligheids- en CE-richtlijnen;
- Geschikt voor gebruik in onderwijsomgeving.

Functionele Eis 17: Schoonloopmat

De door inschrijver aangeboden schoonloopmat voldoet aan onderstaande punten:

- Schoonloopmat 85x150cm;
- Schoonloopmat 115x180cm;
- Schoonloopmat 115x200cm;
- Schoonloopmat 140x200cm;
- Schoonloopmat 150x200cm;
- Schoonloopmat 150x250cm;
- Borstelmat 115x200cm;
- De schoonloopmatten zijn in diverse kleuren (grijs, zwart etc.) beschikbaar;
- De schoonloopmatten beschikken over voldoende vuil- en vochtabsorberend vermogen voor toepassing binnen onderwijsgebouwen;
- De schoonloopmatten worden 1x per 2 weken of 4 weken gewisseld;
- Geschikt voor gebruik in onderwijsomgeving.

Functionele Eis 18: Hygiëneproductendispenser

De door inschrijver aangeboden dispenser voor hygiëneproductendispenser voldoet aan onderstaande punten:

- Geschikt voor 3 maten (klein, normaal, groot) tampons en 1 maat (normaal) maandverband;
- Hygiënische uitgifte;
- Eenvoudig navulbaar;
- Geschikt voor intensief gebruik;
- Dispenser is afsluitbaar;
- Producten dienen individueel verpakt te zijn;
- Geschikt voor gebruik in onderwijsomgeving.

Functionele Eis 19: Leverbaarheid en onderhoud dispensers

De door Inschrijver aangeboden dispensers, evenals de bijbehorende reserveonderdelen, dienen gedurende de gehele looptijd van de overeenkomst en ten minste 8 jaar na het afsluiten van de overeenkomst naleverbaar te zijn.