Programma van Eisen

Onderwerp: EA Sanitaire voorzieningen
Kenmerk: INKO-04285 / TenderNed TN 604692

Nr.	Algemene Eisen
1	Opdrachtnemer conformeert zich aan en informeert Opdrachtgever over alle actuele en toepasselijke wet- en regelgeving, waaronder regelgeving op het gebied van cao's, milieu en andere relevante bepalingen die verband houden met deze opdracht.
2	Algemene verkoopvoorwaarden, branchevoorwaarden en andere voorwaarden van Opdrachtnemer worden uitdrukkelijk van de hand gewezen
3	Opdrachtnemer beschikt over **FSC-, PEFC- of gelijkwaardige certificering** voor verantwoorde herkomst van vezels. *Inschrijver wordt bij Inschrijving gevraagd het bewijsstuk in te dienen.*
4	Veiligheidsbladen van de gebruikte producten worden op verzoek aan Opdrachtgever verstrekt
5	Opdrachtnemer rapporteert op verzoek over de CO_2-uitstoot van de dienstverlening. Deze rapportage omvat in elk geval: aantal transporten, CO_2-uitstoot per levering, en aanbevelingen om deze uitstoot in het komende jaar verder te minimaliseren
6	*Contractmanagement.* Opdrachtnemer voert gedurende de gehele contractperiode actief contractmanagement uit. Opdrachtnemer wijst hiervoor een vaste contractmanager aan en organiseert minimaal één keer per jaar een contractoverleg. De agenda wordt voor het overleg vanuit Opdrachtgever geïnitieerd, waarbij ruimte is voor inbreng van Opdrachtnemer. Opdrachtnemer levert hiervoor periodiek managementrapportages (inhoud nader af te stemmen) aan en adviseert opdrachtgever proactief over optimalisaties van de dienstverlening. Opdrachtnemer bewaakt actief de naleving van de contractafspraken en onderneemt tijdig corrigerende maatregelen als de dienstverlening afwijkt van de afgesproken kwaliteit.

Nr.	Algemene eisen aan hardware
7	*Eigendom en gebruik* De sanitaire hardware wordt gehuurd. De hardware blijft eigendom van Opdrachtnemer; het gebruiksrecht ligt bij Opdrachtgever gedurende de looptijd van de overeenkomst.
8	*Kwaliteit, functionaliteit, uitstraling en montage* De aangeboden hardware: • Is nieuw en verkeert bij aanvang van de overeenkomst in nieuwstaat en is vrij van materiaal-, fabricage- en zichtbare gebruiksschade. • Blijft gedurende de gehele contractperiode (initiële looptijd én verlengingen) representatief en volledig functioneel volgens gestelde eisen. • Dient te zijn uitgevoerd in een robuuste, slag- en stootvaste uitvoering, geschikt voor langdurig en intensief gebruik zonder functieverlies of beschadiging bij normaal gebruik. • Voldoet aan alle geldende kwaliteits- en veiligheidseisen. • Behoort tot één productlijn met een uniforme uitstraling op alle locaties. • Heeft een representatieve, moderne, tijdloze en strakke vormgeving. • Is uitgevoerd in een donkere kleurstelling, zoals zwart, antraciet of donkergrijs. • Is vervaardigd uit duurzame, corrosiebestendige materialen. • Is modulair opgebouwd, zodat onderdelen afzonderlijk vervangen kunnen worden zonder dat vervanging van het volledige product altijd nodig is. • Het vrijgekomen materiaal van de hardware moet na vervanging recyclebaar zijn • Wordt inclusief bijbehorende bevestigingsmaterialen zonder meerprijs geleverd. • Moet aan de wand worden bevestigd en heeft een minimale vrije ruimte van 20 cm tot de vloer. • Beschermt verbruiksartikelen tegen stof, vocht en bacteriën. • Is veilig gemonteerd en bevat geen scherpe randen of uitstekende delen die letsel kunnen veroorzaken. • Functionele randen zijn toegestaan, mits deze geen negatieve invloed hebben op de veiligheid, schoonmaakbaarheid en uitstraling. • Is afsluitbaar, dit geldt voor alle soorten hardware.

9	*Demontage* De huidige hardware: • De nieuwe Opdrachtnemer verwijdert de huidige hardware en stemt met Ological, de huidige leverancier, af wanneer en waar deze hardware kan worden opgehaald. Locatie(s) wordt/worden in overleg met Opdrachtgever bepaald. *Montage* Voorafgaand aan de montage dient de opdrachtnemer de werkzaamheden af te stemmen met de locatiebeheerder van het betreffende object. De planning en uitvoering mogen pas plaatsvinden nadat de opdrachtgever hiervoor akkoord heeft verleend. De locatiebeheerder verzorgt de interne afstemming namens de opdrachtgever. Als de opdrachtnemer de werkzaamheden uitvoert zonder deze voorafgaande afstemming en goedkeuring, komen eventuele hieruit voortvloeiende herstelkosten volledig voor rekening van de opdrachtnemer. De aangeboden hardware: • Wordt zoveel als mogelijk gemonteerd op dezelfde plaats als de huidige hardware. (geen zichtbare nevenschade als gevolg van de verwisseling met de huidige hardware) • Zichtbare boorgaten dienen te worden gevuld. Eventuele nevenschade (naar aanleiding van demontage/montage) wordt door Opdrachtnemer geregistreerd en in overleg hersteld. • Opdrachtnemer neemt al het verpakkingsmateriaal na montage of plaatsing retour. • Alle hardware wordt schoon en gebruiksklaar opgeleverd en gemonteerd. • Na montage en installatie wordt werkplek schoon opgeleverd.
10	*Onderhoud, reparatie en beschikbaarheid* • De Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het onderhoud en reparatie van de geleverde hardware en de eventuele vervanging die daarmee gepaard gaat. • Vervanging bij schade door oneigenlijk gebruik of moedwillige toegebrachte schade vindt plaats op kosten van Opdrachtgever. • Bij verandering van serie/lijn wordt altijd in overleg met Opdrachtgever besproken wat het beste bij de huidige serie/lijn past.
11	*Reinigen* • De hardware is glad en eenvoudig te reinigen. Zonder ribbels en randen of andere vormen die het reinigen van het product belemmeren en bestand tegen schoonmaakmiddelen, microvezel en desinfectans (o.a. geen verkleuring).
12	*Elektriciteit* • Voor aansturing van de hardware moet geen elektriciteitsaansluiting of batterijen benodigd zijn.

Nr.	**Specificatie eisen aan hardware**

13	*Afvalbak*
	• is leverbaar in twee maten:
	  ○ inhoud tussen 35-43 liter;
	  ○ inhoud tussen 20-25 liter.
	• is eenvoudig te legen;
	• is voorzien van een inwerpopening;
	• is geschikt voor toepassing van standaard afvalzakken.

14	*Dameshygiënebox* • heeft een inhoud tussen 6-10 liter; • is volledig afsluitbaar en op hygiënische wijze handmatig te openen; • toont bij opening de inhoud niet; • is geurneutraliserend en geeft in gesloten toestand geen geuren af.

15	*Handdoekdispenser* • beschikt over een vulniveau-indicatie of transparant kijkvenster; • is geschikt voor het gebruik van vouwpapier, zoals C-, Z- of M-vouw; • is zodanig ontworpen dat de uitname van papieren handdoeken eenvoudig, hygiënisch en gebruiksvriendelijk is voor iedere gebruiker; • is geschikt voor meer dan één volledige vulling (verpakking).
16	*Hygiënezakjesdispenser* • is geschikt voor standaard hygiënezakjes.
17	*Luchtverfrisserdispenser* • is geschikt voor geurpotjes.
18	*Toiletborstelgarnituur* • bestaat uit een houder inclusief toiletborstel; • heeft een houder die zodanig is ontworpen dat bij het terugplaatsen van de borstel de borstelkop volledig aan het zicht wordt onttrokken; • bevat een uitneembare binnenbeker ten behoeve van hygiënische reiniging.
19	*Toiletbrilreinigerdispenser* • doseert een afgemeten hoeveelheid reinigingsmiddel; • is lekvrij uitgevoerd; • verwerkt toiletbrilreiniger in de vorm van spray (verstuiver), schuim (foam) of gel.
20	*Toiletroldispenser* • heeft capaciteit voor minimaal twee rollen (*waarbij i.v.m. beperkte ruimte de rollen bij voorkeur boven elkaar in de dispenser zijn geplaatst*); • stelt slechts één rol tegelijk beschikbaar voor gebruik; • is voorzien van een afremmechanisme ter beperking van verbruik.
21	*Zeepdispenser* • heeft een gesloten navulsysteem (cartridge); • is voorzien van een anti-drupsysteem; • is geschikt voor foamzeep en/of vloeibare zeep; • doseert een vaste hoeveelheid zeep per gebruik.

Nr.	**Algemene en specificatie eisen aan verbruiksartikelen**
22	De verbruiksartikelen zijn geschikt voor de aangeboden Hardware.
23	*Afvalzakken* • zijn afgestemd op de inhoud van de aangeboden afvalbakken; • zijn scheur vast en lekdicht; • zijn vervaardigd uit gerecycled materiaal. *Afvalzakken 30, 60, of 120l* (voor losse afvalbakken / niet bestemd voor gehuurde Hardware) • biologisch afbreekbaar
24	*Geurpotjes* • zijn geschikt voor de aangeboden dispenser; • zijn beschikbaar in minimaal twee verschillende geuren; • de geurintensiteit is passend voor een kantooromgeving en draagt bij aan een frisse sanitaire ruimte en hebben een werking van 2 maanden.
25	*Hygiënezakjes (Hygiënezakjesdispenser)* • zijn scheur vast.
26	*Hygiënezakken voor dameshygiëneboxen* • zijn lekdicht en scheur vast; • voorkomen geur- en vochtoverlast tijdens gebruik.
27	*Papieren handdoekjes* • zijn minimaal 2-laags, interfold z of v; • zijn vocht opnemend; • zijn ongebleekt of chloorvrij gebleekt, zonder toegevoegde geurstoffen; • veroorzaken geen verstoppingen of storingen in de dispensers.

28	*Toiletpapier* • grijs; • is minimaal 2-laags en minimaal 80 meter; • is voorzien van perforatie/scheurranden voor gecontroleerd verbruik; • zijn vocht opnemend; • is biologisch afbreekbaar en goed oplosbaar in water ter voorkoming van verstoppingen.
29	*Toiletbrilreiniger* • is geschikt voor gebruik in publieke sanitaire ruimten; • laat geen zichtbare resten achter; • bevat geen schadelijke stoffen voor mens en milieu; • heeft een biologisch afbreekbare inhoud; • is geschikt voor de aangeboden dispenser; • heeft een dosering waarmee verspilling wordt voorkomen en hygiënische toepassing wordt gewaarborgd; • is effectief, sneldrogend en geschikt voor snelle, directe reiniging van de toiletbril.
30	*Zeep- en reinigingsproducten* • zijn verkrijgbaar in twee varianten: foam en vloeibaar; • hebben een goede reinigende werking; • zijn huidvriendelijk en geschikt voor frequent gebruik; • bevatten geen schadelijke stoffen voor mens en milieu; • voldoen aan de geldende Europese wet- en regelgeving; • zijn pH-neutraal of nagenoeg pH-neutraal en hypoallergeen; • bevatten geen geur- of kleurstoffen en geen andere mogelijk allergene toevoegingen.
31	*Schoonloopmatten* • zijn leverbaar in meerdere afmetingen (zie prijzenblad); • zijn zwart van kleur; • zijn geschikt voor toepassing in entreezones van (kantoor)gebouwen, zowel binnen als buiten afhankelijk van de locatie; • nemen vuil en vocht effectief op om insleep van vervuiling in het gebouw te beperken; • zijn slijtvast, vormvast en geschikt voor intensief loopverkeer; • beschikken over een antislip rug voor een veilige toepassing; • zijn kleur- en materiaal vast, ook bij frequent reinigen; • voldoen aan de geldende veiligheids- en milieueisen; • worden door de leverancier geleverd, geplaatst, periodiek gewisseld en gereinigd; • worden bij slijtage of kwaliteitsverlies door de leverancier vervangen; • de wissel- en reinigingsfrequentie[1] kan per locatie verschillen en wordt na opdrachtverstrekking in overleg tussen opdrachtgever en opdrachtnemer vastgesteld. [1]*frequentie kan per locatie verschillen en wordt na opdracht samen afgestemd.*

Nr	Implementatie/Leveringen/service/facturatie
32	Alle kosten van Opdrachtnemer die gepaard gaan met de implementatie, en niet zijn meegenomen als onderdeel van de inschrijfprijs, zijn voor rekening van Opdrachtnemer.
33	De implementatie dient binnen 6 weken na ingangsdatum overeenkomst volledig te zijn afgerond.
34	Na volledige implementatie vindt in overleg met Opdrachtgever een oplevercontrole per locatie plaats, met de beheerder van de locatie. Deze controle richt zich op de juiste werking, correcte plaatsing en volledigheid van de geleverde hardware.

35	*Opdrachtgever* • stelt na definitieve gunning een overzicht van contactpersonen en bevoegde bestellers/contactpersonen beschikbaar op de daarvoor aangewezen plek.
36	*Opdrachtnemer*: • is verantwoordelijk voor het demonteren, verwijderen en verzamelen van de bestaande hardware. • is verantwoordelijk voor de volledige levering, installatie, montage, configuratie, testwerkzaamheden en gebruiksklare oplevering van de nieuw aangeboden hardware. • coördineert de afstemming met alle betrokken partijen, waaronder de huidige leverancier en Opdrachtgever, om een soepele overgang en tijdige ingebruikname van de nieuwe hardware te waarborgen. • draagt zorg voor een eenmalige instructie aan de medewerkers die verantwoordelijk zijn voor het bijvullen van de Hardware. ○ Deze instructie dient ook schriftelijk en/of digitaal beschikbaar te worden gesteld voor interne instructie in de toekomst.
37	*Service en ondersteuning storingsafhandeling.* Opdrachtnemer beschikt over een helpdesk en heeft een procedure voor meldingen, storingen, klachten en vervanging van defecte voorzieningen. • Meldingen kunnen op werkdagen worden gedaan via telefoon en/of e-mail. • Opdrachtnemer bevestigt de ontvangst van een melding uiterlijk binnen één werkdag. • Storingen aan dispensers, defecte hardware of ontbrekende onderdelen die het normale gebruik verhinderen, worden uiterlijk binnen twee werkdagen na melding hersteld of vervangen. • Indien herstel binnen de gestelde termijn niet mogelijk is, levert opdrachtnemer een tijdelijke gelijkwaardige voorziening. • Vervanging van defecte dispensers, afvalbakken, hygiëneboxen, schoonloopmatten en overige gehuurde hardware vindt plaats zonder aanvullende kosten voor opdrachtgever, tenzij sprake is van aantoonbare schade door oneigenlijk gebruik. • Opdrachtnemer houdt een registratiesysteem bij van meldingen, afhandelingstermijnen en genomen maatregelen en verstrekt deze informatie desgevraagd aan opdrachtgever.
38	*Levering* Bestellingen van Verbruiksartikelen worden binnen 10 werkdagen op de afleverlocatie afgeleverd.
39	*Facturatie* De kosten worden steeds per locatie afzonderlijk inzichtelijk gemaakt. **Hardware** De huur van de hardware wordt na aanvang van de overeenkomst via één verzamelfactuur jaarlijks vooruit gefactureerd. Opdrachtnemer verstrekt daarbij per locatie een gespecificeerd overzicht van de huurkosten. **Verbruiksartikelen** Verbruiksartikelen worden maandelijks gefactureerd via één verzamelfactuur. Per bestelling dient op de factuur minimaal de besteldatum, afleverdatum, afleveradres, bestellocatie en naam van de besteller te worden vermeld, inclusief een specificatie van de geleverde artikelen. **Schoonloopmatten** Opdrachtnemer factureert de huur van de schoonloopmatten steeds halfjaarlijks vooruit. De factuur bevat een gespecificeerde uitsplitsing van de huurkosten per locatie. Het is toegestaan de huurkosten van de schoonloopmatten van alle locaties te bundelen in één verzamelfactuur voor de betreffende jaarlijkse contractperiode. Bij tussentijdse opzegging wordt het teveel in rekening gebrachte verrekend of gecrediteerd. Een factuur zonder inkooopordernummer kan niet in behandeling genomen worden. Inkooporder wordt na ondertekening overeenkomst via de mail verstrekt

Nr.	Einde overeenkomst
40	Na het verstrijken van de einddatum van de overeenkomst, • heeft Opdrachtgever de mogelijkheid om de Hardware (gedeeltelijk) over te nemen. Hiervoor wordt door Opdrachtgever een offerte uitgevraagd. of • wordt in overeenstemming met Opdrachtgever, de Hardware door de eventueel opvolgende Leverancier (winnende Inschrijver nieuwe aanbesteding) verwijderd. In overleg met Opdrachtgever kan de "oude'' Hardware daarna op een afgesproken locatie en moment worden opgehaald.
41	*Continuïteit dienstverlening* Opdrachtnemer verleent medewerking aan een ordelijke overdracht naar een eventuele opvolgende leverancier, zodat de continuïteit van de sanitaire dienstverlening gewaarborgd blijft. De overdracht moet binnen 2 maanden gerealiseerd zijn.
42	*Restvoorraden* Als de overdacht gerealiseerd is, is Opdrachtnemer verantwoordelijk voor het meenemen van alle (ongeopende en houdbare) Resterende voorraad uit de voorraadruimten en het crediteren hiervan, zodat de Opdrachtgever na afloop van de Overeenkomst niet met overtollige voorraad blijft zitten.
43	*Gegevensoverdracht* Opdrachtnemer verstrekt uiterlijk één maand voor contracteinde een overzicht van alle geplaatste hardware, locaties en producttypes ten behoeve van de contractoverdracht.

Nr.	Thema	Privacy & security
44	Toegang en identiteit	Alle gebruikersaccounts in de bestelomgeving zijn beveiligd met meervoudige authenticatie (MFA).
45	Toegang en identiteit	De bestelomgeving ondersteunt Single Sign-On via SAML 2.0 of OpenID Connect met de identiteitsprovider van Zuiderzeeland, waarbij MFA via de identiteitsprovider wordt afgedwongen.
46	Toegang en identiteit	Accounts zijn persoonsgebonden; gedeelde of groepsaccounts zijn niet mogelijk. Zuiderzeeland kan via een beheerdersrol zelf gebruikers toevoegen, wijzigen en blokkeren/verwijderen.
47	Toegang en identiteit	De leverancier levert op verzoek, minimaal eenmaal per jaar, een overzicht van actieve gebruikers met hun rol en laatste inlogdatum (of Zuiderzeeland kan dit zelf exporteren).
48	Persoonsgegevens & Privacy	Vóór gunning wordt de rol van de leverancier onder de AVG vastgesteld. Verwerkt de leverancier persoonsgegevens in opdracht van Zuiderzeeland, dan sluit hij de verwerkersovereenkomst van Zuiderzeeland (bijlage) af. Algemene voorwaarden van de leverancier zijn uitgesloten.
49	Persoonsgegevens & Privacy	De leverancier verwerkt uitsluitend naam, zakelijk e-mailadres, (zakelijk) telefoonnummer en werklocatie van gebruikers, en alleen voor de uitvoering van bestellingen, levering en facturatie.
50	Persoonsgegevens & Privacy	Gegevens van gebruikers worden niet gebruikt voor marketing, profilering, het trainen van AI-modellen of doorverkoop, en niet aan derden verstrekt behalve aan noodzakelijke subverwerkers. In de ingelogde omgeving worden geen tracking- of niet-functionele cookies gebruikt zonder toestemming.
51	Persoonsgegevens & Privacy	Persoonsgegevens worden verwerkt en opgeslagen binnen de EER. Doorgifte buiten de EER (ook door subverwerkers of voor back-ups) is alleen toegestaan met een passende waarborg (adequaatheidsbesluit of SCC's) en na voorafgaande melding aan Zuiderzeeland.

52	Persoonsgegevens & Privacy	Alle verwerking en opslag, inclusief back-ups, vindt uitsluitend plaats in datacenters binnen de EER.
53	Persoonsgegevens & Privacy	De leverancier geeft bij inschrijving een overzicht van subverwerkers/toeleveranciers die bij de dienst betrokken zijn (o.a. hosting, webshopplatform) en meldt wijzigingen minimaal 30 dagen vooraf.
54	Beveiliging van de dienst	De leverancier heeft passende technische en organisatorische beveiligingsmaatregelen getroffen die aansluiten op BIO2, ISO/IEC 27001/27002 of gelijkwaardig.
55	Beveiliging van de dienst	De leverancier beschikt over een geldig **ISO/IEC 27001-certificaat (of gelijkwaardige onafhankelijke verklaring,** zoals ISAE 3000/3402) waarvan de scope de aangeboden dienst dekt. *Inschrijver wordt bij Inschrijving gevraagd het bewijsstuk in te dienen*.
56	Beveiliging van de dienst	Alle verbindingen met de bestelomgeving zijn versleuteld met TLS 1.2 of hoger volgens de actuele NCSC ICT-beveiligingsrichtlijnen voor TLS, met HSTS. Opgeslagen gegevens zijn versleuteld.
57	Beveiliging van de dienst	E-mail die namens de dienst wordt verzonden (orderbevestigingen, facturen) is beveiligd met SPF, DKIM en DMARC met beleid 'reject' (of 'quarantine' met groeipad naar 'reject'), en STARTTLS.
58	Incidenten	De leverancier meldt beveiligingsincidenten en datalekken die Zuiderzeeland (kunnen) raken binnen 24 uur na ontdekking aan het door Zuiderzeeland aangewezen meldpunt, met de informatie die nodig is om aan meldplichten te voldoen, en werkt mee aan onderzoek en herstel.
59	Exit	Bij beëindiging levert de leverancier op verzoek de bestelhistorie en gebruikersgegevens in een open formaat (CSV of JSON), verwijdert daarna alle gegevens van Zuiderzeeland uit productie en uit back-ups binnen de in de overeenkomst genoemde termijnen (gerekend vanaf T0 = contracteinddatum), en levert een vernietigingsverklaring. Wettelijke bewaarplichten (o.a. fiscale bewaarplicht facturen) gaan voor.