



DOKO-2023-GB-001 - Toilethygiëne as a service

Technische specificaties - minimum eisen

Inhoud

1	Algemeen	2
2	Services.....	3
2.1	Katoenen handdoeken op rol (as a service)	3
2.1.1	Technische specificaties	3
2.2	Schoonloopmatten met onderhoudsservice	4
2.2.1	Aankopen vs service	4
2.2.2	Testperiode	4
2.2.3	Standaardafmetingen vs maatwerk.....	4
2.2.4	Technische specificaties	5
2.3	Damesverbandcontainers met reinigingsservice.....	5
2.3.1	Technische specificaties	5
3	Administratie naar de aankoopcentrale: Key Performance Indicators (KPI)	5
3.1	Opgelegde KPI's	6
3.2	Verantwoordelijk voor monitoring.....	6
3.3	Consequenties bij niet behalen van de KPI's:	6

1 Algemeen

Geen verplichting voor de scholen om grote hoeveelheden services af te nemen.

De aangeboden materialen zijn van voldoende goede kwaliteit.

De kwaliteit van de geleverde/gebruikte goederen moet, gedurende de volledige looptijd van de overeenkomst, minstens dezelfde zijn als aangeboden bij het indienen van de offerte.

De gegunde leverancier mag enkel services/producten binnen het voorwerp van de raamovereenkomst aanbieden. De deelbestellingen gebeuren op afroep.

Een service (incl levering) van slechte kwaliteit moet onmiddellijk en volledig op kosten van de opdrachtnemer vervangen worden door een levering/service die wel aan de gestelde minimumeisen beantwoordt. Ontbrekende leveringen/services die niet uitgevoerd worden, worden zo snel mogelijk nageleverd/uitgevoerd.

Bij uitvoering van de service bezorgt de leverancier een leverings-/uitvoeringsbon aan de contactpersoon van de locatie samen met de bestelde goederen/na uitvoering van de deeldienstverlening.

De leveringen/ophalingen dienen te geschieden:

- op de plaats die op de bestelbon wordt vermeld.
- tijdens de openingsuren van de scholen:
 - op maandag-dinsdag-donderdag-vrijdag tussen 08:30u en 15:30u;
 - op woensdag van 08:30u tot 12:00u.

SPOC/Klantendienst

De leverancier voorziet ten behoeve van de scholen een SPOC/klantendienst zodat de scholen een directe lijn hebben met de leverancier. Deze SPOC is minstens bereikbaar per telefoon én per mail. Bij wijziging van de gegevens van de SPOC, dient de opdrachtnemer, de scholen hiervan onverwijld in te lichten en de gewijzigde gegevens te bezorgen. De maximum reactietijd met het aanbieden van een oplossing in antwoord op de vraag/klacht bedraagt 2 werkdagen.

Frequentie en uitvoeringstermijn overeenkomstig de frequentie van de services

Een schooljaar bestaat 38 weken. Voor de **frequentie** van de services, dwz het aantal beurten dat de ruil-/reinigings/reparatie-dienst wordt uitgevoerd, gaan we uit van 20 beurten (om de 2 weken). Tijdens de schoolvakanties, met uitzondering van de eerste 2 weken van de zomervakantie, wordt er geen service uitgevoerd. De inschrijver zorgt er met zijn plan van aanpak voor dat er geen vuile hygiëneboxen of matten of katoenen handdoekrollen op de school blijven tijdens de grote vakantie.

In functie van de weersomstandigheden en evenementen op de school, die gemeld worden bij de uitvoering, kan er na overleg door de school gevraagd worden deze beurten te verschuiven zodat natte/vuile matten en/of te weinig reserve aan katoenen handdoekrollen en/of te volle hygiëneboxen geen probleem zouden gaan vormen voor de werking van de school of het evenement.

De **leveringstermijn** vat aan de dag na de bestelling van het product of de service. De verzenddatum van de bestelling per email markeert de datum van bestelling en de leveringstermijn bedraagt maximaal 10 werkdagen. Binnen deze termijn wordt het product geleverd of is de service lopende.



De uitvoeringstermijn overeenkomstig de frequentie zijn de tijdstippen (2-wekelijks op een bepaalde weekdag vastgelegd bij de bestelling van de dienstverlening) waarop ter plekke in de school de dienst wordt uitgevoerd (ophalen/ruilen/reinigen).

2 Services

De inschrijvers beschrijven hun services op basis van onderstaande minimum eisen.

Elke deelbestelling voldoet volledig aan de voorwaarden en minimale vereisten van onderhavig bestek.

2.1 Katoenen handdoeken op rol (as a service)

Basisbehoefte: x aantal dispensers met katoenen vullingscassettes ter beschikking in de school. De cassettes worden op regelmatige basis door inschrijver opgehaald en gewisseld met nieuwe/gereinigde exemplaren.

De maandelijkse abonnementskost van een deelopdracht dekt alle kosten die gepaard gaan met het normale gebruik van de service. Inbegrepen in de prijs van het abonnement/de service is minstens de installatie van de dispensers, het gebruik van dispensers en (gereinigde) handdoekrollen, vervanging van defecte dispensers, de service van ophalen, reinigen, onderhouden, repareren en terugbrengen van gereinigde handdoekrollen incl transport en alle andere kosten die met de service gepaard gaan, gedurende de volledige looptijd van het deelcontract.

De handdoekrollen moeten naast de reiniging ook onderhouden worden (scheuren en gaten repareren, vlekken verwijderen,...) en van een behoorlijke lengte (min 75% van de oorspronkelijke lengte) blijven. Versleten of niet repareerbare handdoekrollen worden tijdig vervangen door de leverancier. Dit is ook inbegrepen in de service.

De vervuilde handdoekrollen moeten door de school zelf uit de dispensers kunnen worden gehaald en vervangen door een verse rol. De vervuilde handdoekrollen worden door de school verzameld en ter beschikking van de leverancier gehouden voor omruiling.

De inschrijver voorziet in zijn plan van aanpak een service van aanleveren van reine gebruiksklare handdoekrollen en het ophalen en reinigen van gebruikte handdoekrollen op dusdanige wijze dat een school steeds een voldoende voorraad heeft zonder dat dit een te grote ruimte in beslag neemt. Dwz dat er per dispenser steeds minstens 1 en maximum 5 vervangrollen in voorraad zijn op de school. De leverancier zorgt voor een tijdige aanvulling van de voorraad zodat de school in normale omstandigheden nooit zonder reine handdoekrollen valt.

Op het einde van het deelcontract en inbegrepen in de prijs van het abonnement, demonteert de inschrijver de dispensers en neemt deze, samen met de nog aanwezige voorraad vervangrollen, mee.

2.1.1 Technische specificaties

De handdoekrollen voldoen minstens aan volgende eisen:

- Wit; 100 % katoen;
- Goede kwaliteit, hoog absorptievermogen, min 190gr/m²;
- De lengte van de rollen moet in overeenstemming zijn met het verbruik in de school en de maximale hoeveelheid reserverollen die de leverancier aanlevert in zijn service.



- Gerepareerde/ingekorte rollen bevatten nog minstens 75% van de oorspronkelijke lengte.

De dispensers voldoen minstens aan volgende voorwaarden:

Dispenser voor katoenen handdoekrollen in gescheiden compartimenten

- Alle handdoekautomaten moeten stevig aan de muur bevestigd worden door de opdrachtnemer in samenspraak met de bestellende school. Bij het verwijderen van de dispensers op het einde van het deelcontract zorgt de leverancier ervoor dat er geen schade aan de muur (behalve de boorgaten) achterblijft;
- De voorkeur wordt gegeven aan automaten welke vervaardigd zijn in duurzaam materiaal zoals ABS kunststof;
- De toestellen moeten onderhoudsvriendelijk zijn en eenvoudig na te vullen zijn;
- Propere/droge en vervuilde/natte gedeelte van elkaar gescheiden (Coronaproof).
- De handdoekautomaten in alle sanitaire ruimtes moeten voorzien zijn van een degelijk slot om diefstal en vandalisme te voorkomen. De voorkeur wordt gegeven aan één zelfde sleutel voor alle handdoekautomaten;
- Is een voordeel als de gebruikslengte van het beschikbare handdoekdeel instelbaar is;
- De kleur van alle automaten moet hoofdzakelijk (gebroken) wit zijn;
- Voor elke locatie waar de handdoekautomaten geïnstalleerd zijn, voorziet de leverancier een plastic vulinstructiekaart voor het onderhoudspersoneel.

2.2 Schoonloopmatten met onderhoudsservice

Basisbehoefte: x aantal matten ter beschikking in de school die op regelmatige basis door inschrijver worden opgehaald en gewisseld met nieuwe/gereinigde exemplaren met dezelfde afmetingen.

2.2.1 Aankopen vs service

De inschrijver moet naast de service met abonnement ook aankoopmatten voorzien. Het betreft hier dan dezelfde matten zonder de service, die door de school kunnen aangekocht worden.

2.2.2 Testperiode

Indien de aanbestedende overheid dit nodig vindt, zal er een periode afgesproken worden met de kandidaat leverancier om zowel de kwaliteit van de matten als de service te testen. Dit gebeurt op 1 van de afgesproken sites met maximaal 2 schoonloopmatten met een standaardafmeting. Deze periode duurt maximaal 1 maand met 2 wissels van de betreffende mat(ten). Deze test is volledig ten laste van de kandidaat leverancier.

2.2.3 Standaardafmetingen vs maatwerk

De opdrachtgever wenst zo veel mogelijk gebruik te maken van standaard afmetingen (afmeting ongeveer incl. versterkte rand) die de inschrijver aanbiedt.

De inschrijver noteert in de inventaris zijn aanbod matten met standaardafmetingen met eenheidsprijs per mat op. Om prijsvergelijking tussen de verschillende leveranciers met verschillende standaardafmetingen mogelijk te maken worden de eenheidsprijzen van alle aangeboden matten herleidt naar een prijs per vierkante meter.

Aankoop matten: Matten met een oppervlakte inclusief versterkte rand die lager is dan 2,4 m² krijgen een gewicht 150. De overige (grotere) matten krijgen gewicht 50.



Matten met service: Matten met een oppervlakte inclusief versterkte rand die lager is dan 2,4 m² krijgen een gewicht 150. De overige (grotere) matten krijgen gewicht 50.

De prijs per vierkante meter van een aangeboden mat wordt vermenigvuldigd met het overeenkomstige gewicht. Het gemiddelde van de gewogen prijzen wordt gebruikt om de score prijs te bepalen.

De inschrijver moet ook maatwerkmatten aanbieden. Hij beschrijft zijn plan van aanpak en geeft een prijs per vierkante meter op. Deze prijs per vierkante meter bepaalt de score in dit deel van het gunningscriterium prijs.

2.2.4 Technische specificaties

De kleur van de mat is donkergrijs gespikkeld of zwart.

Al de matten liggen binnen direct na de buitenzone. d.w.z. dat deze mat het vocht en fijn vuil van de schoen moet schrapen, opvangen en vasthouden.

De mat heeft een zware anti-slip onderkant dewelke steeds op de grond blijft liggen en een bovenlaag voorzien van een versterkte rand zodat er vlot met een rolstoel over gereden kan worden. De matten dewelke in een matkader liggen hebben geen versterkt buitenrand.

De kwaliteit van de bovenlaag (=matvezel) garandeert een maximale vochtabsorptie (minimaal 4,0 liter per M2, attest bij de offerte te voegen) en vuilopname.

2.3 Damesverbandcontainers met reinigingsservice

Basisbehoefte: x aantal damesverbandcontainers ter beschikking in de school waarvan de inhoud (afval) wordt meegenomen en die op regelmatige basis door inschrijver:

- ter plekke in een daartoe ingerichte camionette/lichte vrachtwagen gereinigd (eigen watervoorraad en afvalwater wordt meegenomen) of
- worden opgehaald en gewisseld door nieuwe/gereinigde exemplaren of
- uitgerust met een binnenlining/zak die wordt gewisseld en meegenomen.

2.3.1 Technische specificaties

- (Luchtdicht) afgesloten systeem, zodat de toiletruimte langdurig geurvrij gehouden wordt en/of gebruik van stof die vocht bindt en geur maskeert;
- Deksel met dubbele afschermklep, de inhoud blijft onzichtbaar bij openen en sluiten;
- Tussen 10 l en 12 l inhoud (bruto inhoud van recipiënt);
- de voorkeur wordt gegeven aan containers welke vervaardigd zijn in duurzaam materiaal zoals ABS-kunststof;
- Inbegrepen periodieke wisselservice : transport (ophalen/terugbrengen), ledigen, reinigen en controle;
- Afval wordt reglementair afgevoerd voor verwerking volgens de huidige Europese regelgeving, hiervoor dient een attest toegevoegd te worden.

3 Administratie naar de aankoopcentrale: Key Performance Indicators (KPI)

In zijn plan van aanpak voorziet de inschrijver een voorbeeldvragenlijst die hij hanteert/zal hanteren om de klantentevredenheid te meten.



De inschrijver zal elk schooljaar op 20 januari de volgende informatie aanleveren (*Meet periode jaarlijks):

- een oplistijng van al zijn klanten binnen de raamovereenkomst
- tevredenheidsbevraging: score klantentevredenheid
- Kerncijfers over de klantenservice en responsetijden van de SPOC/Klantendienst.

3.1 Opgelegde KPI's

De inschrijver dient te voldoen aan de volgende KPI's voor de uitvoering van zijn diensten:

- KPI 1 voldoen aan de beschreven dienstverlening, elke deelopdracht dient minimaal te voldoen aan de in de offerte beschreven dienstverlening (reinigen, wisselen, herstellen), 99 % conform de minimale beschrijving;
- KPI 2 voldoen aan de minimale voorwaarden van de producten nodig voor de dienstverlening, 100 % conform de minimale beschrijving;
- KPI 3 voldoen aan de bij een deelopdracht opgegeven frequentie van de dienstverlening, 98% conform afspraak bij de deelbestelling;
- KPI 4 factureren van de juiste prijs, 100% van de facturen is conform bestelling en bestekvoorwaarden
- KPI 5 de reactietijd en gemiddelde oplostijd zowel telefonisch, per mail en schriftelijk gebeurt conform de afspraken in 98% van de gemelde problemen

3.2 Verantwoordelijk voor monitoring

De verantwoordelijkheid voor de monitoring van de KPI's ligt bij de Opdrachtnemer. Opdrachtnemer toont aan dat de bovenstaande KPI's behaald zijn met valide en betrouwbare informatie. De opdrachtgever behoudt zich het recht om de volledige meting met resultaten op te vragen of om een audit ter plaatse bij de opdrachtnemer te laten uitvoeren.

3.3 Consequenties bij niet behalen van de KPI's:

De inschrijver stelt binnen de maand een verbeterplan op. In het plan staat aangegeven wanneer de beschreven resultaten behaald zullen zijn. Als opdrachtgever akkoord is met het verbeterplan, wordt binnen de maand het plan uitgevoerd.

Indien in het eerstvolgende trimester de opgelegde percentages (gemeten per jaar) opnieuw niet behaald zijn, dan zal er een bijzondere straf verschuldigd zijn voor elk KPI afzonderlijk volgens tabel:

Percentage per KPI	Bijzondere straf per KPI
90%- opgelegd percentage	€ 1.500
85% - 90%	€ 2.000
80% - 85%	€ 3.500
< 80%	€ 5.000

Deze bijzondere straf is van rechtswege van toepassing zonder ingebrekestelling noch verweertermijn. Deze dubbele afwijking van artikel 44 en 45 KB Uitvoering wordt verantwoord door het feit dat de informatie als basis voor de toepassing van de bijzondere straf, door de opdrachtnemer zelf wordt aangeleverd. De rechten van verdediging zijn dan ook gewaarborgd.

