

## Bijlage 6 Programma van Eisen

### Eisen ten aanzien van de aan te besteden opdracht bedrijfskleding 2021

#### Inleiding

Dit programma van eisen bestaat uit de minimale eisen die Albeda stelt aan bedrijfskleding. Inschrijvingen dienen derhalve aan de onderstaande eisen te voldoen. Deze eisen zijn knock-outcriteria. De inschrijving dient aan dit programma van eisen te voldoen. Inschrijvingen die niet voldoen aan onderstaande eisen, worden door Albeda uitgesloten van verdere deelname aan deze aanbesteding.

|     | Omschrijving eis                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
|-----|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| E1a | De opdrachtnemer verklaart dat het personeel ten minste wordt betaald volgens de geldende CAO-normen                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| E1b | Opdrachtnemer voldoet aan de procedurele voorschriften genoemd in het bestek 'Aanbestedingsdocument Bedrijfskleding Albeda 2021' inclusief bijlagen. Door middel van het indienen van een inschrijving verklaart de Inschrijver akkoord te gaan met de gunningprocedure en alle procedurele voorschriften en voorwaarden.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| E1c | Algemene Inkoopvoorwaarden diensten en leveringen Albeda 2020 zijn altijd van toepassing. De algemene (leverings-, verkoop- en overige) voorwaarden van de Inschrijver zijn daarom uitdrukkelijk niet van toepassing.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| E1d | Veranderingen in de uitvoering van werkzaamheden zoals overeengekomen dienen door beide partijen schriftelijk te worden vastgelegd en ondertekend. Opdrachten tot uitvoering van werkzaamheden die niet in deze overeenkomst zijn geregeld, dienen separaat schriftelijk te worden overeengekomen.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| E1e | Het is de Opdrachtnemer niet toegestaan werkzaamheden te laten uitvoeren door derden, tenzij partijen schriftelijk anders overeenkomen. Voor het geval dat Opdrachtnemer <u>tijdelijk</u> in de praktische onmogelijkheid verkeert om zelf de dienstverlening uit te voeren, is hij verplicht met derden een zodanige regeling te treffen, dat de continuïteit tegen de geldende voorwaarden en gestelde eisen is gegarandeerd. Hiervan moet Albeda vooraf schriftelijk in kennis worden gesteld en schriftelijk toestemming geven. Opdrachtnemer is te allen tijde enig aanspreekpunt voor Albeda en is volledig verantwoordelijk en aansprakelijk voor de nakoming van de opdracht. |
| E1f | De opdrachtnemer gaat akkoord met de wachtkamerconstructie zoals opgenomen in paragraaf 1.3.7. van het aanbestedingsdocument.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| E1g | Het door Opdrachtnemer in te zetten personeel dient: <ul style="list-style-type: none"><li>• De Nederlandse taal voldoende machtig te zijn;</li><li>• In bezit te zijn van een recente VOG niet ouder dan twaalf maanden.</li><li>• De geldende huis- en veiligheidsregels van Albeda in acht te nemen.</li><li>• Professioneel, vakbekwaam en dienstverlenend te zijn.</li></ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| E1h | U dient akkoord te gaan met de voorwaarden zoals opgenomen is paragraaf 1.2 van dit Bestek.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |

|    | Omschrijving eis                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
|----|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| E2 | De opdrachtnemer maakt uitsluitend gebruik van legaal personeel. Onder 'legaal' wordt verstaan: het in bezit zijn van de Nederlandse nationaliteit of een valide tewerkstellingsvergunning.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| E3 | Inschrijver is ermee akkoord dat het onderbrengen van een (deel) van de opdracht bij een derde uitsluitend mogelijk is indien de opdrachtgever hiertoe zijn toestemming verleent.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| E4 | Uw personeel is op de hoogte van de geldende kwaliteitsnormen en contractafspraken                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| E5 | <p>Opdrachtnemer garandeert bij de productie van artikelen en de verwerking van grondstoffen daarvoor, dat arbeidsnormen worden nageleefd. Deze normen zijn gebaseerd op de normen van de International Labour Organisation (ILO) en de verklaring van de mens en zijn:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. geen dwangarbeid;</li> <li>2. geen discriminatie van werknemers;</li> <li>3. geen kinderarbeid;</li> <li>4. vrijheid van vakvereniging en recht op collectieve arbeidsonderhandeling;</li> <li>5. betaling van een leefbaar loon;</li> <li>6. geen excessieve werktijden;</li> <li>7. veilige en gezonde werkomstandigheden;</li> <li>8. wettige arbeidsovereenkomsten.</li> </ol> <p>U kunt tevens een verklaring overleggen waarmee u kunt aantonen dat uw kleding niet wordt geproduceerd in landen waar de werkomstandigheden van productiekrachten onder de maat zijn en waarin gewaarborgd wordt dat er geen kinderarbeid bij het produceren van de kleding is gebruikt.</p> |

### Uitvoering

|    | Omschrijving eis Uitvoering                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
|----|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| E6 | <p><u>Implementatieplan</u></p> <p>U dient een implementatie plan op te stellen waarin is opgenomen:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• het nemen van de maten van medewerkers op locaties</li> <li>• het samenstellen/adviseren van de kledingpakketten in overleg met de medewerker, waarbij u rekening houdt met een (beperkte) keuzemogelijkheid voor kledingstukken binnen het pakket</li> <li>• In de planning dient u mee te nemen de stappen vanaf gunning tot en met nazorg van de uitgeleverde kledingpakketten</li> <li>• De wijze waarop u nazorg van de geleverde kledingpakketten organiseert.</li> </ul> |
| E7 | <p><u>Functies</u></p> <p>In bijlage 9 vindt u een overzicht met functies, werkzaamheden per functie en bijhorend kledingpakket. U dient deze pakketten zoals omschreven in deze bijlage gedurende de looptijd van de overeenkomst te leveren.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| E8 | <u>Kleurstelling</u>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |

|     | Omschrijving eis Uitvoering                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
|-----|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|     | In bijlage 9 vindt u de gewenste kleurstelling voor de te leveren kledinglijn. U dient deze kleurstelling gedurende de looptijd van de overeenkomst te leveren.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| E9  | <u>Reinigen</u><br>De kleding is eenvoudig, zoals aangegeven in bijlage 9, door de drager te reinigen waarbij het mogelijk is: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Machinaal te reinigen op een relatief lage wastemperatuur;</li> <li>• Minimaal te reinigen d.m.v. chemische (stoom) reiniging;</li> <li>• Wasvoorschriften zijn duidelijk en uitvoerbaar in/met gangbare huishoudapparatuur en huishoudelijke wasmiddelen.</li> </ul>                                                           |
| E10 | <u>Milieu</u><br>De hoeveelheden schadelijke stoffen in de te leveren bedrijfskleding overschrijden niet de limietwaarden zoals opgenomen in het Öko-Tex 100 label of gelijkwaardig. Dit kunt u per kledingstuk aantonen.                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| E11 | Na bestelling dient u de gewenste levertijd van vijf werkdagen te garanderen <ul style="list-style-type: none"> <li>• Vijf werkdagen in de maten waarvan in eis 10 wordt gesteld dat deze op voorraad liggen</li> <li>• Tien werkdagen bij afwijkende maten</li> <li>• Vijftien werkdagen bij maatforcé</li> </ul>                                                                                                                                                                                      |
| E12 | Logo's op de kleding dient geborduurd of geseald (afhankelijk van materiaal en draagcomfort) te zijn volgens aangeleverd logo. De te gebruiken methode dient voorafgaand tussen opdrachtgever en opdrachtnemer afgestemd te worden. De plaats van het logo per kledingstuk vindt u in bijlage 9                                                                                                                                                                                                         |
| E13 | Het kledingstuk/kledingpakket dat door uw organisatie t.b.v. de proefbeoordeling wordt geleverd voldoet aan alle gestelde eisen specificaties.<br>De kwaliteit/kleurstelling etc. van het kledingstuk/kledingpakket t.b.v. de proefbeoordeling wordt geleverd is dezelfde die gedurende de contractperiode wordt geleverd.                                                                                                                                                                              |
| E14 | U gaat akkoord dat onder vermaakwerk wordt verstaan:<br>het op eenvoudige wijze aanpassen van een kledingstuk in een standaardmaat, zodanig dat de kledingdrager het kledingstuk beter past.<br>Voorbeelden van vermaak zijn:<br>het verkorten van broekspijpen en mouwen, het innemen van tailleband van een pantalon of rok.                                                                                                                                                                          |
| E15 | U dient de kledingstukken in een brede dan wel gangbare matenrange te kunnen leveren. Dit zonder af te wijken van de in eis 12 gestelde levertermijn van vijf werkdagen.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| E16 | U dient veiligheidsschoenen in een brede maatrang te kunnen leveren, minimaal veiligheidsklasse S2, voor een aantal functies veiligheidsklasse S3 onder dezelfde eisen zoals gesteld in bijlage 9                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| E17 | Opdrachtnemer garandeert dat de in bijlage 9 genoemde kledingstukken, bij normaal gebruik, minimaal de in bijlage 9 gemelde periode vrij blijven van slijtage (zoals pillen en het dun worden van de stof). Normaal gebruik is per kledingstuk en functie gedefinieerd in bijlage 9. U gaat tevens akkoord dat, indien blijkt dat uw kledingstuk in gebruik afwijkt van de minimaal gestelde slijtvaste periode, u het kledingstuk kosteloos vervangt door een kwalitatief beter product (kledingstuk). |
| E18 | Opdrachtnemer garandeert dat de door opdrachtnemer geleverde producten gedurende de looptijd van de overeenkomst van onveranderde goede kwaliteit, kleur, vorm zijn en blijven en dat producten in alle opzichten voldoen aan de gebruikelijke eisen van deugdelijkheid, doelmatigheid, geschiktheid van taak, specificaties, normen en milieubepalingen.                                                                                                                                               |

## Communicatie

|     | Omschrijving eis Communicatie                                                                                                                                                                                                                                                         |
|-----|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| E19 | Alle communicatie met en vanuit de opdrachtnemer dient in de Nederlandse taal plaats te vinden.                                                                                                                                                                                       |
| E20 | De opdrachtnemer beschikt over een te volgen klachtenprocedure. Voeg deze toe aan uw offerte/inschrijving                                                                                                                                                                             |
| E21 | De opdrachtnemer beschikt over een te volgen vermaak procedure. Voeg deze toe aan uw offerte/inschrijving                                                                                                                                                                             |
| E22 | De opdrachtnemer beschikt over een te volgen maat-name procedure                                                                                                                                                                                                                      |
| E23 | De opdrachtgever krijgt een vast contactpersoon bij de opdrachtnemer. De opdrachtgever verwacht van de opdrachtnemer dat de contactpersoon, of bij diens afwezigheid de plaatsvervanger, op eenduidige wijze gedurende werkdagen tussen 08.00 en 17.00 uur telefonisch bereikbaar is. |

## Prijs

|     | Omschrijving eis Prijs                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
|-----|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| E24 | U dient in prijzenblad bijlage K inzicht te geven van de prijsstelling op basis van de in dit Bestek opgenomen eisen en wensen. Inschrijver dient het Prijzenblad in te vullen waarop de offerte betrekking heeft. De prijsstelling dient 'all-in' te zijn.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| E25 | Alle aangeboden prijzen, tarieven en kosten zijn vermeld in Euro's, zoveel mogelijk gespecificeerd, inclusief BTW.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| E26 | Jaarlijks per 1 januari ten eerste male per 1 januari 2023 wordt Opdrachtnemer de mogelijkheid geboden een verzoek tot prijsindexering in te dienen.<br>Een dergelijk verzoek dient minimaal twee maanden voor het ingaan van de prijswijziging te worden ingediend.<br>Indien er sprake is van prijswijzigingen kunnen deze alleen worden doorgevoerd na overleg met een schriftelijke acceptatie door Opdrachtgever, waarbij de prijswijziging twee maanden na akkoord van de opdrachtgever in kan gaan.<br>De Prodcom-lijst: 1412 Werk- en bedrijfskleding en Prodcom 152 is van toepassing op deze aanbesteding. |
| E27 | De totale all-in kosten zijn berekend over de contractperiode van drie jaar gebaseerd op de aantallen zoals omschreven in het prijzenblad, inclusief de eventuele betalingskorting en BTW.<br><br>NB: De genoemde aantallen in het prijzenblad zijn indicatief, hier zijn geen verdere rechten aan te ontlene.                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| E28 | U gaat ermee akkoord dat de kledinglijn en service na de eerste twee contractjaren wordt geëvalueerd door middel van een door u georganiseerde enquête waarna indien nodig de kledingpakketten worden geactualiseerd.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| E29 | Inkrimping van het aantal locaties van de opdrachtgever, alsook inkrimping van het personeelsbestand van de opdrachtgever zullen geen prijsverhogende consequenties hebben voor de eenheidsprijzen per artikel zoals geoffreerd bij deze Europese Aanbesteding . U gaat hiermee akkoord.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |

## Managementinformatie/bestelwijze/Service level Agreement (SLA)

|      | Omschrijving eis Managementinformatie/Service level Agreement (SLA)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
|------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| E30  | <p>U dient een deugdelijke administratie te voeren waarin minimaal is opgenomen:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Het aantal bestelde kledingstukken per medewerker en functie per vooraf overeengekomen tijdseenheid</li> <li>• Levertijd bestelling per compleet kledingpakket</li> <li>• Levertijd bestelling aanvullende kledingstukken</li> <li>• Klachtenregistratie, afhandeling en borging klachten</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| E31a | <p>Voor het plaatsen van opdrachten bij opdrachtnemer zal Albeda gebruikmaken van Purchase to Pay (P2P). P2P is een digitaal bestelprogramma van Exact waarmee het totale inkoopproces en de facturatie optimaal ondersteunt wordt. Binnen P2P kunnen gebruikers opdrachten plaatsen, fiatteurs fiatteren bestellingen, voordat de opdracht/order naar de dienstverlener/leverancier is verzonden. Op basis van het procuratieschema worden opdrachten/orders geaccepteerd en facturen worden betalingsgereed gesteld na uitvoering van de opdracht. P2P is bedoeld voor geselecteerde medewerkers van het Albeda. Opdrachten/orders m.b.t. deze aanbesteding zullen alleen via P2P geplaatst worden. De nadere uitwerking/koppeling P2P wordt tijdens de implementatie met opdrachtnemer doorgenomen. Opdrachtnemer gaat akkoord met en biedt ondersteuning voor het ontvangen van opdrachten vanuit Purchase to Pay (P2P).</p>                                                                                                           |
| E31b | <p>Opdrachtnemer gaat akkoord met het door Albeda bestellen van Bedrijfskleding via een webapplicatie die door middel van een OCI-koppeling is gekoppeld met P2P</p> <p>OCI staat voor Open Catalog Interface en is bedacht door SAP. Een OCI Punchout koppeling geeft de koper de mogelijkheid om vanuit een eigen ERP systeem of e-procurement platform de catalogus van de leverancier te bekijken. De koper kiest de leverancier en maakt een uitstapje naar de webshop van de leverancier door middel van een automatisch login; de zogenoemde OCI url met username en password. De producten worden vervolgens gekozen en vervolgens wordt de kostenplaats ingevuld en het afleveradres gekozen. De order wordt vervolgens niet afgerond maar geëxporteerd naar de klant door middel van een XML of cXML bericht. OCI vereist dan een return url. De return url wordt veelal HOOK_URL genoemd. Hierdoor weet het systeem van de klant dat het om een online inkooporder (e-procurement) gaat en welke leverancier daarbij hoort.</p> |
| E32a | <p>Facturen dienen als PDF per e-mail gestuurd te worden naar: <a href="mailto:crediteuren@albeda.nl">crediteuren@albeda.nl</a></p> <p>Voor de facturen op de specifieke TCR-locaties van Albeda is het factuuradres: <a href="mailto:crediteuren@tcrmbn.nl">crediteuren@tcrmbn.nl</a></p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| E32b | <p>De factuur dient te worden geadresseerd aan:</p> <p><b>Albeda</b><br/> <b>T.a.v. Crediteurenadministratie</b><br/> <b>Postbus 9451</b><br/> <b>3007 AL Rotterdam</b></p> <p>De factuur voor TCR dient te worden geadresseerd aan:</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |

|     | Omschrijving eis Managementinformatie/Service level Agreement (SLA)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
|-----|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|     | <p><b>Albeda inzake Techniek College Rotterdam</b><br/> <b>Postbus 109</b><br/> <b>2990 AC Barendrecht</b></p> <p>(NB: indien er géén "inzake Techniek College Rotterdam " staat vermeld wordt de factuur niet in behandeling genomen)</p> <p>Op de factuur dient vermeld te zijn "xxxxxxxxx &lt;betreffende locatie&gt;" en de volgende wettelijke eisen waaraan een factuur in Nederland moet voldoen:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Ordernummer P2P</li> <li>• Factuurdatum</li> <li>• Factuurnummer</li> <li>• Kostenplaats</li> <li>• Kostendrager (bij projecten)</li> <li>• KvK nummer</li> <li>• IBAN nummer</li> <li>• Naam en adres van de leverancier</li> <li>• Naam en adres van de klant</li> <li>• Omschrijving van de goederen of diensten</li> <li>• Aantal goederen of diensten</li> <li>• De datum dat de goederen geleverd of de diensten verricht zijn</li> <li>• Prijs</li> <li>• exclusief BTW (per product)</li> <li>• BTW tarief</li> <li>• BTW bedrag (in euro)</li> <li>• Het totaal te betalen bedrag</li> <li>• BTW nummer</li> </ul> |
| E33 | <p>Opdrachtnemer en Opdrachtgever sluiten een SLA af.<br/> Inschrijver levert na voorlopige gunning een korte Service Level Agreement (SLA) aangaande onderstaande onderwerpen:</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |

|     | Omschrijving eis Managementinformatie/Service level Agreement (SLA)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
|-----|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|     | <p>Prestaties, Kwaliteit en Klanttevredenheid</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Kwaliteit leveringen/diensten en borging kwaliteit;</li> <li>• Leverbetrouwbaarheid;</li> <li>• Klachtenafhandeling;</li> <li>• Klanttevredenheid;</li> <li>• Functioneren partijen en/of verbeterpunten partijen;</li> <li>• Evaluatie en beoordeling afspraken;</li> <li>• Inzet duurzaamheid en circulariteit.</li> </ul> <p>Financieel</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Prijzen / tarieven / uitnutting budget / Indexering;</li> <li>• Gebruik P2P en facturatie.</li> </ul> <p>Exit plan</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Exitplan bij aflopen/beeindiging overeenkomst.</li> </ul> <p>(Dit onderdeel dient Opdrachtnemer na de definitieve gunning uit te werken als onderdeel van de uiteindelijke SLA)</p> <p>Tevens levert Inschrijver een KPI-model van de aan de SLA gekoppelde KPI's. De Inschrijver dient te beschrijven op welke wijze de KPI's gemeten worden, wat daarbij de norm is én per KPI aan te geven welke consequenties Opdrachtnemer verbindt aan het niet behalen van die KPI.</p> <p>De Opdrachtnemer gaat ermee akkoord om na de definitieve gunning samen met de Albeda een uiteindelijke Service Level Agreement op te stellen. Opdrachtnemer en Albeda bepalen tevens de KPI's bij deze SLA. De uitwerking is SMART geformuleerd en bevat consequenties voor het niet behalen van de KPI.</p> <p>De SLA en bijbehorende KPI's maken na vaststelling door Albeda en Opdrachtnemer deel uit van de afgesloten overeenkomst. Deze KPI's maakt onderdeel uit van een SLA.</p> <p>Minimaal viermaal per jaar ontvangt opdrachtgever een rapportage waarin de dienstverlening, leveringen, klachten en adviezen t.a.v. de levering van bedrijfskleding is opgenomen.</p> |
| E34 | <p>Communicatieplan Opdrachtnemer en Opdrachtgever.</p> <p>Inschrijver levert een Communicatieplan waarin is beschreven hoe de communicatie tussen Albeda en Opdrachtnemer zal plaatsvinden.</p> <p>In dit Communicatieplan is minimaal opgenomen;</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |

|  | Omschrijving eis Managementinformatie/Service level Agreement (SLA)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
|--|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|  | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Vaste contactpersoon per locatie</li> <li>• Vaste contactpersoon voor contractmanager Albeda</li> <li>• Een omschrijving van het operationeel, het tactisch en het strategisch overleg met tijdspad en registratie van de afspraken</li> <li>• Op welke wijze Opdrachtnemer met de klanten wil/ zal communiceren en welke middelen/ tools Opdrachtnemer daarbij wil/ zal inzetten</li> </ul> |