

Programma van Eisen

Europese openbare aanbestedingsprocedure

‘Uniformen’

Uitgave

Gemeente Eindhoven

Sector FAO

Datum

13 april 2023

Contractnummer

C1000001798 – Uniformen

Versie

Definitief concept

NR.	EIS
ALGEMEEN	
1.	Opdrachtnemer gaat door inschrijving akkoord met de inhoud van alle aanbestedingsstukken, de beoordelings- en waarderingssystematiek, de gekozen aanbestedingsprocedure en alle bepalingen en voorbehouden die hiermee samenhangen.
2.	Opdrachtnemer verklaart dat alle bij inschrijving overlegde gegevens juist, volledig en naar waarheid zijn ingevuld en gestand kunnen worden gedaan gedurende de gehele looptijd van de raamovereenkomst inclusief eventuele verlengingen van de raamovereenkomst.
3.	Opdrachtnemer is in staat en bereid om de gevraagde dienstverlening ten behoeve van Opdrachtgever, conform de in de aanbestedingsstukken gestelde eisen te verzorgen.
4.	Opdrachtnemer voert alle werkzaamheden uit met inachtneming van de vigerende Nederlandse en Europese wet- en regelgeving.
5.	Alle gegevens afkomstig van Opdrachtgever, die in verband met onderhavige opdracht in bezit komen van Opdrachtnemer, zijn en blijven het eigendom van Opdrachtgever, ook na contractbeëindiging.
6.	De algemene en/of verkoopvoorwaarden van Opdrachtnemer worden nadrukkelijk van de hand gewezen en zijn dan ook niet van toepassing. In de inschrijving van Opdrachtnemer wordt niet (deels) naar andere juridische voorwaarden verwezen.
7.	Door het indienen van een inschrijving maken de door Opdrachtnemer gegeven antwoorden op de kwalitatieve gunningcriteria automatisch en direct deel uit van de eisen die gesteld worden aan de uitvoering van de opdracht. Opdrachtnemer dient derhalve (telkens) te presteren op tenminste het niveau van de gegeven antwoorden.
DIENSTVERLENING	
8.	Opdrachtnemer brengt Opdrachtgever, zodra Opdrachtnemer weet of behoort te weten dat de nakoming van de opdracht of een afzonderlijke order niet of niet tijdig of niet naar behoren plaatsvindt, onmiddellijk schriftelijk en telefonisch op de hoogte onder vermelding van de omstandigheden.
9.	Opdrachtnemer garandeert dat hij de gevraagde artikelen en bijbehorende dienstverlening gedurende de looptijd van de raamovereenkomst, inclusief eventuele verlengingen, kan leveren in de soort, kwaliteit, matenreeks en uitvoering zoals in de aanbestedingsdocumenten is uitgevraagd.
10.	Indien een artikel niet meer leverbaar is, dient Opdrachtnemer een vervangend kledingartikel te leveren, dat minimaal gelijkwaardig is, tegen eenzelfde tarief. De Opdrachtnemer dient dit tijdig, minimaal één (1) maand vooraf, af te stemmen met de contractmanager van de gemeente Eindhoven. Opdrachtgever toetst (bijvoorbeeld middels een draagtest) op kosten van Opdrachtnemer het vervangend kledingartikel. Een vervangend artikel wordt na schriftelijk akkoord door Opdrachtgever opgenomen in de artikellijst en catalogus.
11.	Opdrachtnemer garandeert dat de kledingartikelen en bijbehorende dienstverlening in alle opzichten voldoen aan de relevante eisen van de wet- en regelgeving, overheidsvoorschriften en milieubepalingen, bijvoorbeeld Algemene productveiligheid 2001/95/EG.
12.	Opdrachtnemer dient van ieder kledingartikel een artikelnummer, foto en een omschrijving van de kwaliteit van de stof in te dienen bij inschrijving.
13.	De opdrachtnemer dient de gemeente volledig te ontzorgen ten aanzien van het bestelproces en de logistiek, de levering en het aanbrengen van logo's.
14.	Opdrachtnemer dient tijdens de verificatiefase de bijlagen van de verwerkersovereenkomst volledig in te vullen (en na te leven). Een concept van de verwerkersovereenkomst is bijgevoegd als bijlage 9.

LOGO'S	
15.	Alle logo's van de gemeente Eindhoven, het Van Abbemuseum, alsmede BOA logo's, die op de aangemerkte kleding (zie bijlage 2 met technische eisen) moet worden aangebracht, zullen de afmeting hebben zoals die door de Belastingdienst is opgelegd (tenminste 70 cm ² totale oppervlakte per kledingstuk).
16.	Opdrachtnemer dient de logo's conform bijlage 7 (huisstijldocument logo's) aan te brengen. Tevens moet de kledingvoldoen aan de hiervoor gestelde regels van VNG / BeBoa.
17.	In de werkwijze van het aanbrengen van het logo wordt de Opdrachtnemer geacht haar kennis en kunde te gebruiken voor een passende methode, die de kleding niet beschadigt, e.e.a. conform technische eisen.
18.	Het logo moet goed blijven zitten gedurende de draagtijd van de kleding. Logo's die binnen de gegarandeerde draagtijdperiode kapot gaan, worden kosteloos vervangen, al dan niet inclusief kledingstuk als dit bijvoorbeeld een transferlogo betreft.
19.	Opdrachtnemer verwijdt – waar mogelijk - op verzoek ook kosteloos logo's van kledingstukken.
20.	Het ontwerp van het logo wordt voor de duur van de Overeenkomst en slechts ten behoeve van de leveringen aan de Gemeente aan Opdrachtnemer in bruikleen ter beschikking gesteld. De logo's blijven dus te allen tijde eigendom van de Gemeente en dienen aan het einde van de overeenkomst terug geleverd te worden aan de Gemeente.
KWALITEITSEISEN	
21.	Opdrachtnemer garandeert de goede kwaliteit (minimaal) van geleverde kleding gedurende de looptijd van het contract op het gebied van model & uitstraling, kleuren, materiaalkeuze, draagcomfort, logo's, etikettering, e.v.
22.	Opdrachtnemer geeft een garantie op de geleverde kledingartikelen van ten minste de draagtijd (zie bijlage 2, technische eisen) bij normaal gebruik. Kledingartikelen dienen kosteloos hersteld of vervangen te worden, indien ze binnen deze reguliere periode beschadigd raken bij normaal gebruik. Onder normaal gebruik wordt verstaan: de werkzaamheden zoals beschreven in bijlage 3, functie omschrijvingen. Voorgaande garantie is niet van toepassing op furnituren (bijv. ritsen en knopen).
23.	De kledingartikelen dienen te voldoen aan de minimale technische eisen zoals opgenomen in de technische beschrijving (bijlage 2).
24.	Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de juiste functionaliteit van de geleverde kledingartikelen, gedurende de raamovereenkomst die bij inschrijving gegarandeerd is.
25.	Opdrachtnemer dient binnen de implementatieperiode, na definitieve gunning een technisch rapport te vertrekken van de gevraagde kledingartikelen. In dit technische rapport dienen de volgende punten vermeld te worden waaraan de aangeboden materialen volgens de fabrikant voldoen: • Samenstelling (conform aanvraag technische eisen); • Gewicht per m2 (conform aanvraag bestek) (het doekgewicht mag maximaal 10% afwijken van het geeiste doekgewicht) ; • Krimp: maximaal 5% (aantoonbaar middels ISO 6330) • Pilling; minimaal 4, bij gebreide artikelen wol/acryl minimaal 3 en maximaal (schaal 1 tot 5) (volgens Martindale test EN ISO 12945-2); • Kleurechtheid; minimaal 4 (aantoonbaar middels ISO 105); • Treksterkte en draagtijd: conform minimale draagtijd als vermeld in bestek (conform EN13934); • Slijtweerstand: conform minimale draagtijd als vermeld in bestek (conform EN12947-2).
26.	Borduursels of andere vormen van tekstuitingen (zoals een merkteken/-naam of een maatlabel) dienen vormvast te zijn en mogen de functionaliteit (b.v. dichtgemaakte zakken) en representativiteit van de kledingartikelen niet hinderen.
27.	Opdrachtgever behoudt zich het recht om op ieder gewenst moment de gevraagde kledingartikelen te testen ten aanzien van het technisch rapport van opdrachtnemer. Indien bij testen blijkt, dat kleding niet voldoet

	aan de gevraagde technische en kwalitatieve eisen en vereiste EN normering, dient alle reeds verstrekte kleding kosteloos vervangen te worden, door kleding die aantoonbaar wel voldoet aan de gevraagde technische eisen en vereiste normering(en). Kosten, waaronder laboratoriumkosten en vervanging van de kwalitatief onvoldoende kleding komen dan voor rekening van Opdrachtnemer. Voldoet de kleding wel aan de opgegeven waarde, zijn deze kosten voor rekening van Gemeente Eindhoven.				
28.	Aanvullend (ten aanzien van eis 27) is Opdrachtgever gemachtigd om Opdrachtnemer een boete op te leggen van 10% op basis van de financiële omvang van de artikelen die niet conform eis zijn.				
CATALOGUS					
29.	Opdrachtnemer dient na definitieve gunning (binnen 10 werkdagen) een digitale catalogus aan te leveren. Deze digitale catalogus is de schriftelijke vastlegging van de overeengekomen diensten en kledingartikelen, per productonderdeel onder vastlegging van artikelnummer, artikelomschrijving, een artikelfoto waarop alle details zichtbaar zijn, levertijd en prijs.				
30.	De in de catalogus opgenomen prijzen dienen exclusief BTW te zijn.				
31.	Opdrachtgever heeft de mogelijkheid om de in de catalogus opgenomen kledingartikelen uit te breiden met artikelen die qua aard en voorgenomen gebruik overeenkomen met de kledingartikelen die onderwerp zijn van deze raamovereenkomst. Indien Opdrachtnemer dit niet kan leveren, is Opdrachtgever vrij deze elders af te nemen.				
32.	Opdrachtnemer dient alternatieve (in materiaal en/of draagcomfort) kledingartikelen aan te bieden voor medewerkers met allergieën.				
Schoeisel					
33.	Naast de kledingartikelen en persoonlijke beschermingsmiddelen (PBM) als uitgevraagd in bijlage 2 technische eisen, dient Opdrachtnemer tevens schoeisel te leveren. Medewerkers moeten uit de totale range van schoenen van Opdrachtnemer kunnen kiezen die voldoen aan de kwaliteitseisen. Opdrachtgever wenst hiermee haar medewerkers een bredere keuze te geven, waardoor er meer rekening gehouden kan worden met persoonlijke wensen. Opdrachtnemer dient de volgende typen schoenen te leveren: <table border="1"> <thead> <tr> <th>Type</th><th>Uitvoering</th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Schoenen, zowel in laag model als hoog model</td><td>Leer, slijtvast, geen sportieve uitstraling</td></tr> </tbody> </table>	Type	Uitvoering	Schoenen, zowel in laag model als hoog model	Leer, slijtvast, geen sportieve uitstraling
Type	Uitvoering				
Schoenen, zowel in laag model als hoog model	Leer, slijtvast, geen sportieve uitstraling				
34.	Alle schoenen dienen in ieder geval in de kleur zwart beschikbaar te zijn.				
35.	Alle schoenen dienen in zowel heren als dames model geleverd te worden. Voor heren dient de minimaal beschikbare matenrange te lopen van 38 t/m 48. Voor dames dient de minimaal beschikbare matenrange te lopen van 34 t/m 44. Tevens moeten voor alle schoenen halve maten geleverd kunnen worden, binnen de range als hierboven vermeld.				
36.	Inschrijver geeft op Invulformulier D prijzenblad de prijs op voor de meest gangbare schoen voor het type zoals in eis 33 gevraagd. Medewerkers moeten uit alle schoenen kunnen kiezen die binnen deze prijs vallen, en tot maximaal 15% boven deze prijs.				
DIENSTVERLENING					

37.	Opdrachtnemer is verantwoordelijk dat alle medewerkers voorzien zijn van passende kleding, ongeacht hun maat.
38.	Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de maatbepaling van alle gebruikers.
39.	Opdrachtnemer biedt Opdrachtgever de mogelijkheid van vier (4) passessies per jaar aan (bij aanvang van ieder kwartaal). Via een online inschrijfformulier kunnen dienstkledingdragers zichzelf aanmelden voor (één van) de passessie(s). De passessie(s) vinden op locatie van de gemeente plaats (in overleg met teamleiding).
40.	Tijdens de passessie stelt Opdrachtnemer te leveren maten van de kledingstukken van de dragers vast. De registratie van de maten van de kledingdragers wordt overgedragen aan de contactpersoon van de units (conform communicatiematrix die onderdeel zal uitmaken van de overeenkomst en na gunning zal worden opgesteld) en de drager zelf. Opdrachtnemer blijft verantwoordelijk voor maatregistratie.
41.	Tijdens de passessie zijn originele pasmodellen van de betreffende kledingartikelen beschikbaar, om het maatnemen en uiteindelijk het leveren van passende kledingartikelen efficiënt en effectief te laten verlopen. Opdrachtnemer draagt hiervoor zorg.
42.	Voor nieuwe medewerkers dienen de maten binnen een termijn van 10 werkdagen na aanvang vastgesteld te worden.
43.	De levertijd voor de nieuwe medewerker gaat in op de dag na bestelling en na vaststellen maten.
44.	De database van maatvoering dient Opdrachtnemer gedurende de looptijd van de raamovereenkomst compleet en actueel te houden en is te allen tijde toegankelijk voor Opdrachtgever.
45.	Aan het eind van de contractperiode draagt opdrachtnemer de actuele en complete database kosteloos over aan de Contractmanager van de gemeente.
46.	De verantwoordelijkheid voor verstelwerkzaamheden / vermaken van de kledingartikelen ligt te allen tijde bij de Opdrachtnemer.
47.	Indien kledingartikelen buiten de schuld van Opdrachtgever zoek raken of onjuist vermaakt worden door Opdrachtnemer, zullen eventuele kosten voor rekening zijn van de Opdrachtnemer. Zodra nieuwe aanschaf van kledingartikelen noodzakelijk is, zal dit volledig voor rekening van Opdrachtnemer zijn.
48.	De kleding moet gereinigd kunnen worden. Het reinigen van de kleding moet mogelijk zijn door middel van wassen door de kledingdrager zelf. Met uitzondering van colberts/blazers met wol die gaat naar een stomerij.
49.	Inschrijver zorgt voor de juiste reinigings-/wasvoorschriften per productsoort.
BESTELLEN	
50.	Opdrachtnemer is verplicht één emailadres voor alle orders aan leverancier op te geven waar naartoe orders worden gestuurd door de gemeente Eindhoven, tot aan ingebruikname van ProActis voor bestellingen.
51.	Opdrachtnemer dient elke bestelling te accepteren, ongeacht de (financiële) omvang van de order.
52.	Opdrachtnemer accepteert geen orders van gemeente Eindhoven die zijn ingediend buiten het inkoopstelsel na het operationeel zijn van ProActis.
53.	Als Opdrachtnemer toch orders vanuit de organisatie van gemeente Eindhoven ontvangt buiten het inkoopstelsel, na operationeel zijn van ProActis, dient leverancier dit te melden bij de contractmanager van de gemeente Eindhoven.
54.	Opdrachtnemer is verplicht altijd het door gemeente Eindhoven gegeven ordernummer op te nemen op factuur.
55.	Opdrachtnemer is verplicht altijd een 1-op-1 relatie tussen order en factuur te hanteren, tenzij door gemeente Eindhoven uitdrukkelijk anders wordt aangegeven.

56.	Opdrachtnemer dient op verzoek van gemeente Eindhoven kosteloos mee te werken aan het realiseren van een werkende koppeling conform de OCI (Open Catalog Interface)-standaard tussen zijn webshop en het inkoopstelsel van gemeente Eindhoven (nu ProActis).									
57.	Wijzigingen ten aanzien van kledingartikelen dienen door Opdrachtnemer binnen vijf (5) werkdagen doorgevoerd te worden in het online bestelsysteem (webshop), na schriftelijke akkoord van de Contractmanager van de Gemeente Eindhoven.									
MEDEWERKERS EN ORGANISATIE										
58.	Medewerkers van de Opdrachtnemer dienen zich aan de huisregels, die gelden op de locatie van de gemeente Eindhoven, te houden, een representatieve uitstraling te hebben en bij het betreden van de locatie in het bezit van een geldig legitimatiebewijs en herkenbaar zijn aan de kleding.									
LEVEREN										
59.	Leveringen worden per locatie in één keer uitgeleverd. Per individuele order zijn de kledingartikelen duidelijk separaat uit te zoeken (zonder separate verpakking, bijvoorbeeld door gebruik van labels), inclusief de bijbehorende pakbon. Bij grote orders (vanaf 5 personen) worden de kledingartikelen wel separaat verpakt. Alleen in overleg met de desbetreffende besteller kan gekozen worden voor deell levering. Er mag niet per deell levering gefactureerd worden.									
60.	Opdrachtnemer dient de leveringen tijdens kantooruren af te leveren op onderstaande decentrale locaties:									
	<table><tr><td>Gebouw</td><td>Adres</td><td>Postcode</td></tr><tr><td>Werfgebouw gladheid en calamiteiten</td><td>Rooijakkersstraat 4E</td><td>5652 BB Eindhoven</td></tr><tr><td>Nachtegaallaan</td><td>Nachtegaallaan 15</td><td>5613 CM Eindhoven</td></tr></table>	Gebouw	Adres	Postcode	Werfgebouw gladheid en calamiteiten	Rooijakkersstraat 4E	5652 BB Eindhoven	Nachtegaallaan	Nachtegaallaan 15	5613 CM Eindhoven
	Gebouw	Adres	Postcode							
	Werfgebouw gladheid en calamiteiten	Rooijakkersstraat 4E	5652 BB Eindhoven							
Nachtegaallaan	Nachtegaallaan 15	5613 CM Eindhoven								
De locaties staan niet vast en kunnen gedurende de overeenkomst gewijzigd worden.										
61.	Levering vindt plaats op de locatie zoals aangegeven op de inkooporder (bestelling).									
62.	Opdrachtnemer levert bij de aflevering van de bestelling tevens een pakbon mee. Hierop moet tenminste de volgende gegevens vermeld staan: - gegevens van medewerker (indien van toepassing) waarvoor de kleding bestemd is, bestaande uit voorletters, achternaam en werklocatie; - gegevens van de besteller - artikelen, aantal, maat, prijs en totaalbedrag (excl. BTW) - opdrachtnummer (referentie van de gemeente Eindhoven); - besteldatum (datum op inkooporder); - afleverdatum (datum pakbon); - afleveradres; - retour bon.									
63.	<u>Initiële levering:</u> (de eerste levering) - Opdrachtnemer dient op de datum vanaf bestelling Opdrachtgever, een uiterlijke leveringstermijn van 60 werkdagen te garanderen. <u>Reguliere leveringen:</u> - Opdrachtnemer dient op de datum vanaf bestelling, een uiterlijke leveringstermijn van 15 werkdagen te garanderen. <u>Spoedlevering:</u> Opdrachtnemer dient op de datum vanaf bestelling, een uiterlijke leveringstermijn van 5 werkdagen te garanderen.									

64.	Voor kleding die vermaakt (verstelwerkzaamheden) moet worden geldt een extra levertijd van maximaal 10 werkdagen bovenop de reguliere levertijd.											
	<table> <tr> <th>Soorten kleding</th><th>Levertijden</th></tr> <tr> <td>Standaardkleding</td><td>15 werkdagen</td></tr> <tr> <td>Standaardkleding incl. verstellen/ vermaken</td><td>15 werkdagen + 10 werkdagen</td></tr> <tr> <td>Spoedlevering</td><td>5 werkdagen</td></tr> <tr> <td>Spoedkleding incl. verstellen/vermaken</td><td>5 + 5 werkdagen</td></tr> <tr> <td>Productie speciale maat (buiten matenrange/maat-forcé)</td><td>40 werkdagen</td></tr> </table>	Soorten kleding	Levertijden	Standaardkleding	15 werkdagen	Standaardkleding incl. verstellen/ vermaken	15 werkdagen + 10 werkdagen	Spoedlevering	5 werkdagen	Spoedkleding incl. verstellen/vermaken	5 + 5 werkdagen	Productie speciale maat (buiten matenrange/maat-forcé)
Soorten kleding	Levertijden											
Standaardkleding	15 werkdagen											
Standaardkleding incl. verstellen/ vermaken	15 werkdagen + 10 werkdagen											
Spoedlevering	5 werkdagen											
Spoedkleding incl. verstellen/vermaken	5 + 5 werkdagen											
Productie speciale maat (buiten matenrange/maat-forcé)	40 werkdagen											
65.	Leveringen worden 'Franco huis' (DDP conform Incoterms 2011) aangeboden, op de door de besteller aangegeven locatie.											
66.	Opdrachtnemer is gehouden aan de levertijden. Indien Opdrachtnemer niet in staat is om tijdig te leveren wordt de opdrachtgever uiterlijk binnen vijf (5) werkdagen na bestelmoment hiervan in kennis gesteld met daarbij de nieuw verwachte levertijd. Indien Opdrachtgever niet akkoord is met de nieuwe levertijd, behoudt Opdrachtgever zich het recht voor om elders de producten te bestellen, waarvan de (meer)kosten op Opdrachtnemer worden verhaald. In voorgenoemde gevallen zal Opdrachtgever deze keuze onderbouwen aan Opdrachtnemer.											
67.	De leverbetrouwbaarheid van de kledingartikelen, dat wil zeggen levering binnen gestelde levertijd en levering van de juiste en onbeschadigde kledingartikelen, is minimaal 95%. De contractmanager van gemeente Eindhoven meet dit aan de hand van de Kwartaalrapportage. Opdrachtnemer dient aan te geven of een te late levering intern of extern verwijtbaar is. Opdrachtgever stelt een format leveringsrapportage op zoals data aangeleverd dienen te worden door Opdrachtnemer.											
68.	Indien in twee aaneengesloten kwartaalperiodes de gemeten leverbetrouwbaarheid minder is dan 95%, is de Opdrachtnemer aan Opdrachtgever een direct opeisbare korting verschuldigd van € 500,- verrekend op de eerstvolgende factuur.											
69.	Indien sprake is van een te late levering (van het volledig of een onderdeel van het kledingpakket) voor medewerker(s) die intern verwijtbaar is aan de Opdrachtnemer, is Opdrachtgever gemachtigd een boete op te leggen. Voor iedere 'te late' week (5 werkdagen) dan de termijn in eis 63 en eis 64 is dat een boete van 5% per werkweek of gedeelte van een werkweek tot maximaal 35% van het(/de) te laat geleverde kledingartikel(en).											
RETOUREN												
70.	Opdrachtnemer dient aan het einde van de Overeenkomst de eigen kleding weer retour te nemen tot gedurende zes (6) maanden na het einde van de Overeenkomst.											
71.	Opdrachtnemer dient retourleveringen binnen dertig (30) kalenderdagen aan te nemen en te verwerken. Onder retourleveringen verstaat Opdrachtgever retour van zichtkleding en/of retour door verkeerde levering of bestelling. Opdrachtnemer stelt hiervoor bij iedere levering een retourformulier ter beschikking inclusief heldere invulinstructie. Retourzendingen gaan vergezeld van een uniforme retour bon.											
72.	Indien een artikel verkeerd is geleverd (d.w.z. niet conform het bestelde), zorgt Opdrachtnemer ervoor dat dit kosteloos wordt omgeruild binnen vijf (5) werkdagen.											
73.	Opdrachtnemer dient de retourneringen (incl. reden) bij te houden en deze periodiek, per kwartaal, te overleggen met de gemeente Eindhoven.											

74.	De retourleveringen worden verwerkt in het online systeem van de opdrachtnemer zodat zichtbaar is wat de bestelgeschiedenis is van medewerker.
75.	Bij hergebruik van kledingartikelen die retour zijn gegaan naar Opdrachtnemer geldt dat deze kledingartikelen ontdaan moeten zijn van logo's en alle andere uiterlijke kenmerken die een verband leggen met het gebruik van de gemeente Eindhoven.
76.	Het is te allen tijde de verantwoordelijkheid van de Opdrachtnemer dat retour geleverde kledingartikelen niet kunnen worden gebruikt door derden met als mogelijkheid om zich voor te doen als een werknemer van de gemeente Eindhoven of als handhaver / toezichthouder aangezien deze specifieke uniformkleding ook landelijk toegepast wordt. Eventuele schade of gevolg schade die hierdoor ontstaat is direct en onverkort verhaalbaar op de opdrachtnemer.

CONTRACTMANAGEMENT

77.

Opdrachtnemer levert uiterlijk per kwartaal op de 10^e dag van de opvolgende maand, een managementrapportage aan over de voorafgaande maanden voorzien van onderstaande items:

- informatie over de medewerker die bij de levering betrokken is: sector, unit en naam;
- artikelnummer kledingartikel;
- omschrijving van de kledingartikel;
- overzicht gebruik logo per kledingstuk;
- prijs exclusief btw én inclusief btw;
- opdracht datum;
- datum passing;
- leverdatum;
- doorlooptijd in netto werkdagen;
- reden vertraging;
- interne of externe verwijtbaarheid;
- bijzonderheden.

78.

Klachten dienen binnen 5 werkdagen te zijn afgehandeld.

De gemeente Eindhoven zal in deze overeenkomst sterk sturen op de stabiliteit en continuïteit van de kwaliteit van de dienstverlening.

Onderwerp	Omschrijving	KPI
Klachten	Aantal klachten	Het aantal gegronde* klachten mag per kwartaal niet meer bedragen dan 6 klachten
	Afhandeling klachten	Binnen 5 werkdagen

** In het voortgangsoverleg wordt, in overeenstemming tussen beide partijen bepaalt, of een klacht een gegronde klacht betreft die meegewogen wordt voor de boetebepaling.*

Indien opdrachtnemer het tweede achtereenvolgende kwartaal niet voldoet aan de gestelde eisen omtrent het aantal klachten en/of de doorlooptijd van de afhandeling van de klacht dan, wordt in het derde kwartaal een boete opgelegd van 10% van de omzet excl. Btw. Indien de opdrachtnemer een boete opgelegd krijgt dient de verschuldigde boete te worden voldaan binnen 14 kalenderdagen nadat de boete verschuldigd is geworden. De boete kan worden verrekend met de door de gemeente Eindhoven, aan de opdrachtnemer verschuldigde betalingen, ongeacht of de vordering tot betaling daarvan op een derde is overgegaan. De opdrachtgever kan afzien van het opleggen van een boete als de opdrachtnemer vooraf een afdoende motivering heeft aangegeven bij de Contractmanager waarom het aantal klachten per kwartaal meer dan 6

	klachten bedraagt of de klachten niet binnen 5 kalenderdagen zijn afgehandeld. Het is ter beoordeling aan de gemeente Eindhoven of de motivering afdoende is.
	De klachtenrapportage dient in de maandrapportage opgenomen te worden en zal tenminste het volgende bevatten: • wie bij het probleem of klacht betrokken is; • informatie over gebruiker: sector, unit en gebruikersnaam; • artikelnummer kledingartikel; • omschrijving van de kledingartikel; • aard van het incident; • de datum van het constateren; • een nauwkeurige omschrijving van het probleem, of klacht; • de geschatte oplossingsduur; • de datum van afhandeling klacht.
79.	Opdrachtnemer acteert gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst proactief en zal, gevraagd en ongevraagd, adviseren inzake verbeteringen van samenwerking, kwaliteit en kostenbeheersing op het gebied van leveringen en aanverwante processen.
80.	Opdrachtnemer beschikt over één vaste contactpersoon voor alle bestellingen, logistieke, administratieve traject en één vaste persoon als accountverantwoordelijke voor de Gemeente. Deze persoon is verantwoordelijk voor het overleg en heeft inzicht in de gehele dienstverlening aan de Gemeente. Bij afwezigheid, in verband met ziekte, vakantie of anderszins dienen er vaste vervangers voor beide personen beschikbaar te zijn.
81.	Na definitieve gunning wordt binnen 15 werkdagen een kick-off bijeenkomst met Opdrachtnemer belegd op initiatief van de Gemeente. Hierin worden onder meer de volgende zaken besproken: • Implementatie; • Organisatie passessies; • Kledingafspraken Gemeente; • Opzet facturen; • Communicatie; • Opzet managementinformatie; • Levering en goedkeuring standmonsters.
82.	Naar behoefte zal er Operationeel overleg plaatsvinden over de wijze waarop de dienstverlening wordt uitgevoerd tussen Opdrachtnemer en de gemeente. Opdrachtnemer zorgt na ieder overleg voor vastlegging van de gemaakte afspraken in een bezoekerapportage welke de contactpersoon van de Opdrachtgever ontvangt.
83.	Eénmaal per kwartaal vindt er tactisch overleg plaats tussen uw accountmanager en de contracteigenaar en/of de contractmanager van Gemeente over de uitvoering van de dienstverlening. Onderwerpen van gesprek zijn onder meer: • Managementrapportages; • Samenwerking; • Functioneren webwinkel en logistiek • Administratie Kledingdragers; • Kosten- en prijsafspraken; • Evaluatie overige contractafspraken versus uitvoering waaronder: algemene voortgang, kwaliteit dienstverlening en producten, communicatie, flexibiliteit en facturatie; • Klachten, registratie en behandeling; • Optimalisatie huidige dienstverlening c.q. verbetervoorstellen; • Internationale Sociale voorwaarden;

	• Nieuwe ontwikkelingen en/of innovatie.
84.	Contractmanager van de gemeente Eindhoven maakt een gespreksverslag van het managementoverleg, welke uiterlijk binnen twee weken na het overleg per e-mail wordt aangeleverd aan de deelnemers van de bespreking.
85.	Indien naar het oordeel van de gemeente Eindhoven extra overleg redelijkerwijs gezien noodzakelijk is, zal dit aan Opdrachtnemer gemeld worden.
86.	Wijzigingen in naam of adresgegevens van de organisatie en contactpersonen geeft Opdrachtnemer direct door aan de contractmanager én andere betrokken contactpersonen van de Gemeente.
87.	Contractmanager van de gemeente neemt het initiatief voor het organiseren van de tactische overleggen.
FACTURATIE	
88.	Opdrachtnemer is verplicht altijd het door Opdrachtgever gegeven ordernummer en contractnummer op te nemen op de factuur en accepteert geen orders die buiten het inkoopstelsel van de gemeente (nu ProActis) naar Opdrachtnemer worden gestuurd.
89.	Facturen van Opdrachtnemer worden verstuurd in PDF formaat naar: factuur@eindhoven.nl
VERPAKKINGSEISEN	
90.	De te leveren kledingartikelen dienen per persoon te zijn voorzien van een stevige, duurzame verpakking ter bescherming van het kledingartikel tegen (transport-)beschadigingen tot het moment van aflevering op de aangegeven locatie. De eisen aan een duurzame verpakking staat beschreven bij eis 99.
91.	Op de verpakking moet duidelijk aangegeven zijn voor welke medewerker de inhoud bestemd is.
92.	De kosten voor verpakkingen zitten verdisconteerd in de aangeboden prijzen exclusief BTW per stuk.
93.	Kledingartikelen die in bulk geleverd moet worden, dient ook deugdelijk verpakt te zijn door middel van een stevige verpakking ter bescherming van de artikelen tegen (transport-)beschadigingen tot het moment van aflevering op de aangegeven locatie.
94.	Bij kledingartikelen die in bulk geleverd moeten worden dient duidelijk de namen van betreffende sector en persoon te worden vermeld.
95.	De verpakkingen mogen niet groter zijn dan strikt noodzakelijk en er mag niet meer verpakkingsmateriaal gebruikt worden dan strikt noodzakelijk is.
96.	Verpakkingsmateriaal dient teruggenomen te worden door Opdrachtnemer indien gemeente Eindhoven hierom verzoekt.
DUURZAAMHEIDSEISEN	
97.	Opdrachtnemer maakt voor de uitvoering van de raamovereenkomst geen gebruik van producten waarvan hij weet of redelijkerwijs moet vermoeden of waarvan bekend is dat bij de productie ervan de lokale wet- en regelgeving ten aanzien van watergebruik, waterzuivering, chemicaliëngebruik en afvalmanagement, niet is nageleefd. Evenmin betreft opdrachtnemer producten of materialen van toeleveranciers van wie hij weet of redelijkerwijs moet vermoeden of van wie bekend is dat hij de bovenbedoelde lokale wet- en regelgeving niet naleeft.
98.	Aanwezige stoffen in eindproduct De hoeveelheden schadelijke stoffen in de te leveren bedrijfskleding overschrijden niet de limietwaarden zoals opgenomen in het Öko-Tex 100 label. Toelichting De instelling die de limietwaarden heeft bepaald scherpst sommige van deze waarden jaarlijks aan. Het Öko-Tex 100 label wordt toegekend voor een periode van 12 maanden, ongeacht de wijzigingen die tussentijds in

	de limietwaarden optreden. De limietwaarden zijn hier te vinden: https://www.oeko-tex.com/en/business/certifications_and_services/ots_100/ots_100_limit_values/ots_100_limit_values.html. Verificatie Opdrachtnemer kan worden gevraagd aan te tonen dat de hoeveelheden schadelijke stoffen in de te leveren bedrijfskleding de limietwaarden niet overschrijden. Producten met een recent toegekend Öko-Tex label voldoen in ieder geval aan deze eis.
99.	Gebruik gerecycleerd materiaal voor verpakkingen Opdrachtnemer dient zo milieuvriendelijk mogelijk verpakkingsmateriaal toe te passen. Wanneer kartonnen dozen worden gebruikt, dienen deze voor minstens 80% uit gerecycleerd materiaal te bestaan. Wanneer voor de eindverpakking kunststofzakken of -vellen worden gebruikt, dienen deze voor minstens 75% uit gerecycleerd materiaal te bestaan. Wanneer gekozen wordt voor biobased materiaal is deze minimumeis niet van toepassing. Verificatie Opdrachtnemer kan worden gevraagd om bij het aanbod een monster van de productverpakking te verstrekken, samen met een bijbehorende verklaring waarin staat dat aan dit criterium is voldaan.
100.	Opdrachtnemer geeft invulling aan het naleven van de Internationale Sociale Voorwaarden (ISV) door middel van het uitvoeren van een zogenaamde due diligence conform bijlage 10.
OVERIG	
101.	De Opdrachtnemer mag zonder uitdrukkelijk voorafgaande schriftelijke toestemming van de Opdrachtgever in publicaties, reclame-uitingen of anderszins geen gebruik maken van de naam en/of het logo van de Opdrachtgever.