

Bijlage 1 Programma van Eisen

Textiele dienstverlening

Nr	Algemene Eisen
Eis.01	U gaat akkoord met de gehele beschreven werkwijze en alle voorwaarden zoals genoemd in de offerteaanvraag en bijlagen.
Eis.02	De opdrachtnemer toont bij levering aan dat voldaan is respectievelijk wordt voldaan aan de wettelijke eisen, richtlijnen en normen door de offerte aan te vullen met certificaten, verklaringen en/of rapporten die zijn opgesteld en afgegeven door een onafhankelijk en door een (door onze minister, of in het land van herkomst/fabricage vergelijkbaar door de overheid) erkend keuringsinstituut. De bijgevoegde verklaringen, testrapporten en/of certificaten zijn in de Nederlandse taal gesteld of zijn voorzien van een Nederlandse vertaling.
Eis.03	U gaat akkoord met de Dienstverleningsovereenkomst en de bepalingen zoals daarin opgenomen, welke als bijlage 3 is toegevoegd aan deze offerteaanvraag.
Eis.04	Op vaste vooraf afgesproken momenten is er overleg tussen VRNHN en inschrijver. Hierbij hebben beide partijen een vast contactpersoon. In deze periodieke gesprekken moeten minimaal de volgende punten aan de orde komen: <ul style="list-style-type: none"> - Dienstverlening kleding, zoals bewassing, levering, reparatie; - Digitale portal/bestel/beheersysteem (zie verder portal); - Service; - Klachten; - Management informatie; - Kostenontwikkeling. De momenten worden afgestemd tijdens het verificatiegesprek.
Eis.05	<p>Inschrijver draagt zorg voor een klachtenafhandeling. Hierbij heeft inschrijver een standaard ingericht proces wat eenvoudig en efficiënt is en bekend bij VRNHN. Dit proces wordt nader beschreven in de op te stellen SLA, zie bijlage 2.</p> <p><i>Klacht: een klacht is een schriftelijke melding waarin de performance van Inschrijver als onbevredigend wordt beschouwd of waarbij melding wordt gemaakt van het niet of onvoldoende nakomen van de overeengekomen (contract)afspraken. VRNHN kan de klachten uiten via e-mail of brief gericht aan Inschrijver. De medewerker van Inschrijver die de klacht ontvangt, zal de klachtenprocedure binnen één (1) werkdag starten. De ontvangst en behandeling van de klacht wordt gemeld bij de indiener. Inschrijver maakt in de ontvangstmelding bekend op welke termijn de indiener een inhoudelijke reactie op de klacht mag ontvangen, doch uiterlijk binnen tien (10) werkdagen.</i></p>
Eis.06	De data welke nodig is voor de implementatie van de ambulancekleding wordt beschikbaar gesteld door VRNHN. Inschrijver zal deze kosteloos verwerken in haar eigen systeem zodat de implementatie soepel verloopt. Hiervoor zal een verwerkersovereenkomst worden opgesteld. Een concept versie van de verwerkersovereenkomst is gepubliceerd op TenderNed, zie bijlage 4.
Eis.07	Alle correspondentie tussen VRNHN en inschrijver vindt plaats in de Nederlandse taal.
Eis.08	Inschrijver beschikt over een gebruiksvriendelijk digitale portal waarin VRNHN (geselecteerde personen binnen de organisatie) de kleding kan bestellen (zie paragraaf ICT-eisen).
Eis.09	Mocht VRNHN een bulk bestelling doen, dan kan dit middels een inleesbestand of handmatig middels het systeem. Hier worden geen kosten voor in rekening gebracht.

Eis.10	De geleverde kleding voldoet tijdens de looptijd van het contract bij elke levering (ook na bewassing en reparatie) aan de gestelde eisen en normeringen zoals in deze aanbesteding beschreven.
Eis.11	VRNHN heeft het recht om gedurende de looptijd van het contract (door AZN goedgekeurde) artikelen toe te voegen, wijzigen of verwijderen uit het genoemde assortiment. Inschrijver draagt zorg voor de benodigde licentie van AZN. Wijzigingen in de (door AZN goedgekeurde) kledingartikelen zelf, zoals (niet uitputtend) in kwaliteit, uitvoering, samenstelling, comfort, worden door Inschrijver met VRNHN besproken en waar mogelijk aangepast/toegevoegd.
Eis.12	Alle tarieven welke opgenomen zijn in deze aanbesteding gelden voor de gehele looptijd. Enige toegestane wijziging hierop is indexatie zoals beschreven in de concept overeenkomst.
Productie en levering	
Eis.13	AZN heeft samen met een ontwerpster een uniek en beschermd ontwerp gemaakt voor Ambulancekleding. Dit ontwerp is geregistreerd bij het EUIPO onder nummer 006530390-0001/0016. Alle te leveren kleding moet conform uitgangspunten ontwerp zijn en dienen te voldoen aan de licentie van AZN.
Eis.14	Alle te leveren kleding moet voor zowel mannen als vrouwen goed draagbaar zijn in pasvorm en materiaalkeuze. Daarnaast dient het te gebruiken materiaal geschikt te zijn voor het soort werkzaamheden waarvoor het wordt gebruikt; ambulancezorg leveren.
Eis.15	De kleding (behalve de jassen) voldoen aan zichtbaarheidsklasse 2. De jassen voldoen aan zichtbaarheidsklasse 3. De eisen aan veiligheidsklasse op de jassen dienen minimaal te zijn: Softshell jas: Maat XS veiligheidsklasse 2; vanaf maat S, Alle maten veiligheidsklasse 3. Parka: Alle maten veiligheidsklasse 3 Zowel de softshell en de parka worden in het signaalrood geleverd, conform ontwerp AZN. VRNHN conformeert zich aan de in de geharmoniseerde Europese Norm NENEN-ISO 20471 gestelde minimale eisen ten aanzien van goed zichtbare kleding met een signaalfunctie.
Eis.16	Voor alle medewerkers dient alle kleding beschikbaar te zijn in elke benodigde maatvoering. Voor onderdelen waarin inschrijver niet in de standaard maten voorziet, zal de inschrijver kosteloos maatwerk leveren. De kleding zal zo nodig ook in afwijkende maten (brede, lange, smalle en korte) geleverd of gemaakt kunnen worden.
Eis.17	Inschrijver draagt zorg voor de totale levering van de kleding, voor zowel initiële als reguliere leveringen. Dit betreft: <ul style="list-style-type: none"> - Het aanmeten; - Invoeren van de maten in het systeem; - Verstellen qua maatvoering; - Aanbrengen van logo's en leveren van kleding. Inschrijver dient zorg te dragen voor de gehele externe levering/logistiek tot in de locker van de medewerker. Eventuele kosten die gemaakt worden een mogelijke implementatie en de passessies zijn voor inschrijver.
Eis.18	Inschrijver levert alle kleding gebruiksklaar (voor zowel initiële als reguliere leveringen), inclusief evt. VRNHN logo's, kenmerken en persoonlijke barcodes. Alle kosten van het gebruiksklaar maken van de kleding dienen in de inschrijfprijs te zijn inbegrepen
Eis.19	Inschrijver levert de nieuwe gebruiksklare kleding, zowel een totaal kledingpakket, als in enkele stuks, op de door VRNHN aangegeven locatie, in maximaal tien (10) werkdagen. Voor maatforcé 's geldt dat deze artikelen binnen 4 weken geleverd moeten worden.
Eis.20	Het leveren van de passet op locaties Den Helder en Wognum, komen voor rekening van de Inschrijver. De passet wordt met VRNHN afgestemd en is gelijk aan de te bestellen artikelen in de portal. Nieuwe artikelen worden in overleg toegevoegd.

Eis.21	<p>Op locaties Den Helder en Wognum ligt een minimale beschikbare voorraad, zodat de reguliere maatvoering beschikbaar is, indien nodig.</p> <p><i>VRNHN stemt graag met Inschrijver – tijdens verificatiegesprek – af hoe dit proces te optimaliseren en het aantal items die minimaal op voorraad moeten liggen.</i></p>
Eis.22	Er zijn 'stagiaire' labels beschikbaar, indien een stagiaire deze kleding gebruikt en dit zichtbaar wil maken.
Eis.23	<p>VRNHN heeft ongeveer 150 ambulancemedewerkers in dienst met een kledingpakket*; gemiddeld 7 stuks bovenkleding, 7 stuks onderkleding, 2 stuks softshell en 1 stuk parka.</p> <p>*Dit is de huidige situatie van de bovenkleding. Tijdens de contractperiode wil VRNHN met de seizoensinvloeden afstemmen voor mogelijke uitbreiding van de bovenkleding. VRNHN vraagt Inschrijver in SLA om hiervoor een optimalisatievoorstel te doen.</p>
Eisen en reiniging	
Eis.24	Inschrijver dient te reinigen conform de kwaliteitseisen van Certex, of gelijkwaardig, voor de aangeboden kleding. Hierbij dient oa kleur, maat en pasvorm van de kleding behouden te blijven net als de beschermende functies hiervan. Zie ook bijlage 9 reinigingsvoorschriften (Voor VRNHN betreffen de reinigingsvoorschriften op alle door AZN toegelaten kledingitems.)
Eis.25	Inschrijver dient na reiniging op objectieve wijze te controleren of de kleding nog voldoet aan de gestelde eisen en normen. Voorbeelden, maar niet uitputtend, zijn behoud van kleur, maat en pasvorm, behouden te blijven. Ook dienen beschermde functies, zoals, maar niet uitputtend: waterdichtheid, brandvertragende impregnatie, reflectiewaarde en zichtbaarheidswaarde van de kleding, behouden te blijven.
Eis.26	<p>Indien kleding na overleg met de VRNHN niet meer aan de gestelde eisen voldoet wordt de kleding afgekeurd en komt retour naar VRNHN. In de portal komt de reden van afkeur te staan.</p> <p>Er mogen voor het afkeuren van kleding geen extra kosten in rekening worden gebracht.</p>
Eis.27	<p>VRNHN wil de mogelijkheid hebben om de kleding door Inschrijver te laten afvoeren en vernietigen, volgens AZN protocol.</p> <p>VRNHN ontvangt van de afgevoerde kleding overzichten.</p>
Eis.28	De achtergebleven voorwerpen uit de kleding dienen mee afgeleverd te worden bij de eerst volgende levering van de schone kleding bij de centrale locatie van de VRNHN.
Eis.29	Beschadigingen aan de kleding tijdens het reinigingsproces komen voor rekening en risico van Inschrijver.
Eis.30	<p>De schone retour gekomen kleding dient afgeleverd te worden op de locaties van VRNHN:</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Wognum (ophalen en terugleveren) ○ Hoogkarspel (ophalen) ○ Wieringerwerf (ophalen) ○ Texel (ophalen) ○ Den Helder (ophalen en terugleveren) <p>Er wordt een optimalisatiemogelijkheid uitgevraagd bij SLA, zie bijlage 2.</p> <p>Hierbij is onderscheid te maken tussen:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Persoonsgebonden ambulancekleding; deze moeten per persoon met barcode (of iets gelijkwaardigs) en naam van de medewerker in de locker van de medewerker worden gelegd - Stagiaire ambulancekleding; als bundel per maat met barcode (of iets gelijkwaardigs) in de daarvoor bestemde kast worden gelegd
Eis.31	Inschrijver dient in het bezit te zijn van een procedure voor besmet wasgoed. Inschrijver moet bij aanvang van de dienstverlening (en gedurende) de procedure kunnen overleggen aan VRNHN.

Eis.32	VRNHN heeft lege, afgesloten inzamelkasten beschikbaar op locaties voor de vervuilde kleding. Indien deze vervangen dienen te worden, levert Inschrijver (in overleg met VRNHN) afgesloten inzamelkasten die voldoen aan hygiëne en beveiligingsoogpunt. Deze kasten kunnen niet apart in rekening worden gebracht bij VRNHN, dit dient bij de prijs in te zitten.
Eisen herstelwerkzaamheden/atelierwerkzaamheden	
Eis.33	Inschrijver is in staat tot het doen van kleine reparaties. Onder kleine reparaties verstaat VRNHN onder meer reparatie/herstel- en vermaak werkzaamheden. Alle kosten voor het doen van kleine reparatie/herstel- en vermaakwerkzaamheden dienen in de prijs te zijn inbegrepen. <i>VRNHN ziet kleine reparaties als: loszittende logo's, lusjes, stiksels/naadjes, kleine gaatjes, uitscheuren van zakken, knoopjes, ritsen etc.</i>
Eis.34	Het vermaken van de kleding (maatforcés), zoals, maar niet uitputtend, in maten -5, -10, +5 en +10, het verlengen, inkorten en versmallen van kledingstukken, deze mogen apart in rekening worden gebracht, zie bijlage Prijzenblad 7.
Eis.35	Na uitvoering van de kleine reparaties dient de kleding te voldoen aan dezelfde intellectuele eigendomsrechten, voorwaarden/eisen als bij nieuwe kleding, zie eis.13.
Eis.36	Een kledingstuk mag maximaal één reinigingscyclus niet inzetbaar zijn bij kleine reparaties. Wanneer geconstateerd wordt dat er een kleine reparatie nodig is hoeft het kledingstuk niet eerst geretourneerd te worden aan VRNHN ter goedkeuring
Eis.37	Inschrijver dient wel melding te maken aan VRNHN van de uitgevoerde kleine werkzaamheden in de portal.
Eis.38	Wanneer grotere herstelwerkzaamheden nodig zijn dient inschrijver eerst goedkeuring te krijgen van VRNHN, dit kan middels de portal, telefoon of per mail gevraagd worden.
Eisen Transport en distributie	
Eis.39	Inschrijver draagt zorg voor het logistieke proces van de kleding vanaf het moment van ophalen tot uitgifte op de daartoe aangewezen standplaatsen. Dit zowel bij nieuwe als te reinigen kleding.
Eis.40	Het logistieke proces van de kleding dient twee keer per week uitgevoerd te worden, deze eis dient in samenhang met eis.42 uitgevoerd te worden.
Eis.41	Indien er een bijzondere omstandigheid plaatsvindt (te denken valt aan: Corona), dan is het logistieke proces uit te breiden in overleg tussen VRNHN en Inschrijver, wat op dat moment het meest geschikt is.
Eis.42	De medewerkers moeten 24 uur, 7 dagen per week beschikking hebben over schone ambulancekleding. De medewerker laat na zijn of haar dienst de vuile ambulancekleding achter in een wasverzamellocatie (kluisje etc.). De betreffende dagen worden na gunning met VRNHN afgestemd, waarbij deze verspreid over de week plaats dienen te vinden, en wijziging vindt enkel plaats na overleg en met goedkeuring van VRNHN. De kleding welke op moment 1 wordt opgehaald dient op moment 2 – binnen 4 dagen - retour te komen. In de SLA is er ruimte om deze dienstverlening te optimaliseren en een voorstel voor de planning aan te leveren, zie bijlage 2.
Eis.43	VRNHN heeft meerdere standplaatsen waar de ambulancekleding dient te worden gedistribueerd, dit zijn: <ul style="list-style-type: none"> - Wognum, Nieuwe weg 24c; - Hoogkarspel, Sluisweg 8, tijdelijk is de huisvesting ondergebracht op locatie (ivm nieuwbouw Hoogkarspel): Zwaagdijk, Zaadmarkt 39e, - Wieringerwerf, Medemblickerweg 4a; - Den Helder, Schrijverkersweg 12; - Texel, Pontweg 100.

	De betreffende indicatie van het aantal dragers per standplaats is opgenomen in bijlage 11. Aan deze aantallen kunnen geen rechten worden ontleend.
Eis.44	Alle kosten van handelings-, transport, distributiekosten en distributiemiddelen (bijv. waszakken) dienen in de prijs te zijn inbegrepen.
Eis.45	Inschrijver is er verantwoordelijk voor dat artikelen onbeschadigd en schoon op het afleveradres geleverd worden, artikelen worden per persoon op naam/nummer in de juiste lockers teruggeplaatst.
Eis.46	Al het in te zetten personeel van inschrijver dat toegang heeft tot de standplaatsen van VRNHN dient bij inzet op deze opdracht te beschikken over een Verklaring omtrent gedrag (VOG) die niet ouder is dan 6 maanden.
Eis.47	Deze VOG's moeten opvraagbaar zijn op elk moment waarbij de privacyregels in acht genomen worden.
Eis.48	Inschrijver waarborgt dat de personen die toegang hebben tot de standplaatsen van VRNHN een geheimhoudingsverklaring hebben getekend.
Eis.49	Toegangsverlening tot de VRNHN standplaatsen worden strikt persoonsgebonden uitgegeven. Voor ontvangst van een toegangspas voor de standplaatsen moet een medewerker van inschrijver een verklaring van ontvangst ondertekenen. Deze pas is niet overdraagbaar aan anderen. In geval van verlies of diefstal dient inschrijver direct contact op te nemen VRNHN
Eis.50	Inschrijver is verplicht bij beëindiging van de overeenkomst alle ontvangen toegangspassen op de laatste werkdag in te leveren.
Eis.51	Inschrijver tekent een geheimhoudingsverklaring, deze wordt tijdens verificatiegesprek besproken en ondertekent bij de definitieve overeenkomst.
Eisen Managementinformatie	
Eis.52	In de portal dienen de volgende zaken zichtbaar te zijn: <ul style="list-style-type: none"> - Aantal kledingstukken in omloop per medewerker en op totaalniveau; - Aantal wasbeurten per kledingstuk per medewerker; - Aantal reparaties per kledingstuk en per soort reparatie, per medewerker; - Aantal afkeuringen met reden; - Klachtenregistratie. Alles met in achtneming van AVG wetgeving.
Eisen Maatschappelijk verantwoord ondernemen	
Eis.53	Inschrijver dient minimaal te voldoen aan de MVO-eisen die door AZN, als houdster van de intellectuele eigendomsrechten, worden gesteld aan de kleding en de organisatie die de kleding produceert en levert.

Nr	ICT eisen
Eis.54	Inschrijver stelt voor VRNHN een online catalogus / bestelomgeving (de portal) beschikbaar middels een OCI-koppeling, waarin het assortiment staat dat gelijk is aan de afgesproken artikelen voor bestellingen, rapportages etc. Na gunning zal met gegunde leverancier afspraken worden gemaakt met de ICT-afdeling van VRNHN, waarin de technische uitwerking van de OCI-koppeling verder zal worden ingeregeld.
Eis.55	VRNHN kan 24/7 middels de portal bestellingen invoeren, die geleverd worden volgens Eis.19.
Eis.56	De bestelportal moet voorzien in het bestellen van alle – door VRNHN aangegeven – kleding uit het kledingpakket.
Eis.57	De bestelhistorie is per drager in te zien, door de bestellers. <i>VRNHN heeft ongeveer 5 bestellers in de kledingcommissie zitten.</i>
Eis.58	In de portal is het mogelijk om de bestellingen (ook van andere bestellers) in te zien.
Eis.59	In de portal is het mogelijk om de bestel/leverstatus in te zien.

Eis.60	In de portal is het mogelijk om reparaties per kledingstuk, per medewerker en per reparatiesoort in te zien.
Eis.61	In de portal is het mogelijk om de bewassing uit te lezen, wie, wanneer, wat, hoe vaak etc. in de was aanbiedt.
Eis.62	In de portal is het mogelijk om door VRNHN rapportages te kunnen draaien. Indien VRNHN dit niet zelfstandig vanuit het systeem kan doen, dan levert Inschrijver deze rapportages binnen één werkdag aan. De rapportages die gedraaid kunnen worden, geven inzicht over eisen Eis.52 t/m Eis.57.
Eis.63	In de portal wordt tevens een mogelijkheid geboden van de ondershirts (passend bij het ambulance kledingpakket), zippullers, riemen, sjaal, col, muts en de mogelijkheid tot het bestellen van schoenen (en veters en ritsen voor in de schoenen) in de portal. Invulling aan deze eis wordt tijdens het verificatiegesprek afgestemd. Dit is echter geen verplichting voor VRNHN om alleen af te nemen bij Inschrijver, wel een optie.

Nr	Overige eisen
Eis.64	VRNHN vraagt aan Inschrijver om invulling te geven aan de opgestelde SLA. De SLA is een framework, waar invulling door Opdrachtnemer wordt aangeboden voor een optimale samenwerking. De geboden invulling door Opdrachtnemer is onderdeel van de gunning. De vaststelling van het SLA zal in het verificatiegesprek plaatsvinden en wordt jaarlijks geëvalueerd door beide partijen.
Eis.65	VRNHN ontvangt een (fysiek) proef-kledingpakket, welke tijdens de presentatie wordt meegenomen, conform eis.13, bij Inschrijving in maat L. Het proefpakket wordt meegenomen naar de presentatie, dit hoeft <i>expliciet</i> niet bij Inschrijving opgestuurd te worden. Het proefpakket dient puur ter verificatie van het programma van eisen. De kleding die gepresenteerd wordt met de laatste vernieuwingen is ook de kleding die VRNHN gaat afnemen (en dus geen 'oude voorraad'). Dit (fysieke) proef kledingpakket blijft achter bij VRNHN en wordt na de voorgenomen gunning weer aan u geretourneerd. De aangeboden kleding dient ook per ingang contractdatum leverbaar te zijn. Mocht dit niet het geval zijn, dan kan VRNHN bij een andere partij kleding afnemen. Het proefpakket bestaat uit een set ongewassen/nieuwe kleding: 1x broek, 1x softshelljas, 1x parka, 1x werkhemd, 1x polo, 1x T-shirt <u>en</u> een set 5x gewassen kleding: 1x broek, 1x softshelljas, 1x parka, 1x werkhemd, 1x polo, 1x T-shirt.

Nr	Juridische en Commerciële eisen
Eis.66	De facturering dient te geschieden door middel van twee aparte verzamelfacturen per maand, per uitgevoerde leveringen van kleding op personeelsnummer en bewassing + reparaties apart vermeld, zie ook eis 60 en 61.
Eis.67	Facturen dienen maandelijks achteraf digitaal verzonden te worden naar VRNHN. Op deze factuur moeten de kosten per standplaats, levering kleding, bewassing en evt. (grotere herstel) werkzaamheden uitgesplitst zijn, met in achtneming van AVG wetgeving.
Eis.68	De opdrachtnemer dient facturen digitaal te versturen. Alle facturen dienen te zijn voorzien van de algemene factuurvereisten zoals opgelegd door de belastingdienst. Aanvullend hierop dient de factuur te voorzien zijn van: <ul style="list-style-type: none"> • Contract nummer (CB-2023-0063) voor levering van ambulancekleding; • Contract nummer (CB-2023-0094) voor bewassing + reparaties van ambulancekleding; Voor het afhandelen van inkoopfacturen gebruikt VRNHN de volgende email adressen:

	<ul style="list-style-type: none"> • Een factuur in PDF mailen naar digitalefactuur@vrnhhn.nl. • Een factuur in PDF en XML mailen naar e-invoicing-vrnhhn@esize.com.
Eis.69	De VRNHN zal de facturen van de opdrachtnemer binnen 30 dagen, na ontvangst in goede orde, voldoen.
Eis.70	<p>De prijzen staan vast tot en met één jaar na de ingangsdatum van de Dienstverlenersovereenkomst. De prijzen kunnen vervolgens jaarlijks, voor het eerst op 01-01-2025 (één jaar na de ingangsdatum) worden herzien.</p> <p>Een herziening van de prijzen voor de ambulancekleding vindt plaats op basis van de CBS-consumentenprijsindex 030000 kleding en schoenen (2015=100). De herziening van de prijzen is gelijk aan de jaarmutatie van de genoemde consumentenprijsindex van 1 januari van het lopende jaar ten opzichte van het voorgaande jaar.</p> <p>Een herziening van de prijzen voor de Bewassing vindt plaats op basis van de CBS-consumentenprijsindex 031400 stomen en reparatie van kleding (2015=100). De herziening van de prijzen is gelijk aan de jaarmutatie van de genoemde consumentenprijsindex van 1 januari van het lopende jaar ten opzichte van het voorgaande jaar.</p>