

Bijlage A – Programma van Eisen

Europese openbare aanbesteding Bedrijfskleding

Inhoudsopgave

Inhoudsopgave.....	2
1 Algemene eisen.....	3
2 Eisen communicatie, rapportage en prestatiemeting	3
4 Eisen inzake kernassortiment.....	8
5 Eisen inzake bestelwijze	8
6 Eisen inzake leveringen	10
7 Eisen financieel.....	11
8 Eisen inzake IT-voorziening	11
9 Eisen inzake privacy.....	13
10 Eisen inzake informatiebeveiliging	13
11 Criteria Maatschappelijk Verantwoord Inkopen (MVI-criteria).....	14
12 Eisen inzake de implementatie van de Raamovereenkomst	16
13 Exit plan	17

1 Algemene eisen

E 1.	Opdrachtnemer gaat akkoord met de gestelde voorwaarden, (concept) Raamovereenkomst, condities en eisen zoals beschreven in de Aanbestedingstukken.
E 2.	Er geldt geen afnameverplichting onder de Raamovereenkomst voor het CBR.
E 3.	Opdrachtnemer is in staat om de gevraagde Producten en Diensten landelijk te leveren en aan huis te bezorgen.
E 4.	Opdrachtnemer dient te voldoen aan alle geldende wet- en regelgeving, overheidsvoorschriften en actuele normen op het gebied van Arbo en milieu.
E 5.	Indien relevante wet- en regelgeving gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst wijzigt, dient de Opdrachtnemer hierop te anticiperen en in overleg met het CBR passende maatregelen te treffen.
E 6.	Voor het maken van foto's, films of video-opnamen en dergelijke van de werkzaamheden uitgevoerd door Opdrachtnemer onder de Raamovereenkomst, het verlenen van medewerking daaraan en het geven van publiciteit in deze, is de schriftelijke toestemming vooraf van het CBR noodzakelijk.
E 7.	De Opdrachtnemer mag zonder uitdrukkelijk voorafgaande schriftelijke toestemming van het CBR in publicaties, reclame-uitingen of anderszins geen gebruik maken van de naam of logo van het CBR.
E 8.	Door Inschrijving verklaard Opdrachtnemer naar eer en geweten dat er geen sprake is van Russische betrokkenheid bij de uitvoering van de Raamovereenkomst die de drempels van artikel 5 duodecies van EU Verordening (EU) 833/2014 van 31 juli 2014 betreffende de betreffende beperkende maatregelen naar aanleiding van de acties van Rusland die de situatie in Oekraïne destabiliseren, zoals gewijzigd bij Verordening 2022/578 van 8 april 2022 overschrijdt. Opdrachtnemer verklaard in het bijzonder dat: a) de Opdrachtnemer en de bedrijven die een onderdeel zijn van de combinatie geen (rechts)personen zijn met een Russische nationaliteit en deze (rechts) personen (natuurlijke personen, bedrijven, entiteiten of organen) niet gevestigd zijn in Rusland; b) de Opdrachtnemer en de bedrijven die een onderdeel zijn van de combinatie geen rechtspersonen zijn (gevestigd in Rusland of een ander land) die voor meer dan 50% eigendom zijn van een Russische partij zoals hierboven onder a) genoemd; c) de Opdrachtnemer geen (rechts)persoon (gevestigd in Rusland of een ander land) is die handelt in belang van of op aanwijzing van een Russische partij, zoals bedoeld onder a) en b); d) er geen onderaannemers, leveranciers of ondernemingen deelnemen wier capaciteit wordt ingeroepen door de Opdrachtnemer én die een aandeel hebben van meer dan 10% van de contractwaarde waarbij een situatie als onder a) t/m c) zich voordoet.

2 Eisen communicatie, rapportage en prestatiemeting

E 9.	Opdrachtnemer heeft een single point of contact aangesteld op tactisch niveau als aanspreekpunt die telefonisch, digitaal (teams e.d.) en per e-mail bereikbaar is tijdens de uitvoering van de Opdracht. De communicatie- en overlegstructuur vindt tussen het CBR en Opdrachtnemer plaats op diverse niveaus (operationeel, tactisch en strategisch). In onderstaand communicatieschema is te zien welke functionaris welke rol, taken en verantwoordelijkheden heeft, de onderwerpen en de frequenties. Deze structuur wordt tijdens de implementatieperiode aangescherpt en vastgesteld in samenspraak tussen het CBR en Opdrachtnemer. Het CBR wil inspraak bij de inzet en eventueel vervanging van
-------------	---

Accountmanager sleutelfunctionarissen van Opdrachtnemer en bij invulling van de rol van de accountmanager.				
Niveau	Frequentie (minimaal)	Deelnemer(s) Opdrachtnemer	Deelnemer(s) het CBR	Onderwerpen
Operationeel	Per nadere opdracht	Klantenservice Opdrachtnemer	Besteller CBR	Aanvullende dienstverlening Voortgang levering/dienstverlening Incidentenafhandeling Planning
Tactisch	Eén keer per kwartaal	Accountmanager Opdrachtnemer	Contractmanager CBR en Optioneel vertegenwoordiger gebruikersgroep	Relevante ontwikkelingen Evaluatie/beoordeling contract Kritische Succesfactoren en Kritische Prestatie Indicatoren Evaluatie samenwerking Facturering Voortgang Issues en incidenten Verbetervoorstellen/klanttevredenheid
Strategisch	Eén keer per jaar	Directievertegenwoordiger van de Opdrachtnemer	Manager FS, V&O, en contractmanager CBR contracteigenaar - Divisie-manager	(Organisatie) ontwikkelingen Samenwerking Evaluatie/beoordeling contract Visie en bijdrage op doelstellingen Ontwikkelingen prestaties Formele wijzigingen contractstatus
E 10. Opdrachtnemer beschikt over een klantenservicepunt, dat zowel telefonisch als per e-mail bereikbaar is tijdens kantooruren (08.00 uur tot 17.00 uur), waar opdrachten voor de aanvullende dienstverlening kunnen worden aangevraagd, inlichtingen kunnen worden verkregen en vragen en klachten kunnen worden gedeponereerd en afgehandeld.				
E 11. In de eerste maanden van het contract zal de overlegfrequentie op tactisch niveau intensiever zijn dan aangegeven in bovenstaande tabel. In het implementatieplan zal dit nader worden uitgewerkt en zullen de kaders worden meegegeven				
E 12. Het CBR is vrij om de frequenties en het aantal functionarissen op te schalen als een ontstane situatie daar om vraagt.				
E 13. Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de schriftelijke vastlegging van de overleggen met de afgesproken acties en verbeterpunten en het (digitaal) aanleveren hiervan uiterlijk één week na het overleg. Dit geldt voor alle overleggen, op elk niveau. Omissies worden in het verslag opgenomen als actiepunt met deadline voor de oplossing. Desgewenst kan gevraagd worden om een plan van aanpak waarin herhaling wordt voorkomen. Het CBR deelt mede of het de schriftelijke vastlegging accordeert en, zo niet, welke wijzigingen dienen te worden aangebracht.				
E 14. De escalatiestructuur houdt het volgende in en geldt voor zowel de externe als de interne communicatiestructuur: • Operationeel escaleert allereerst bij tactisch niveau en indien nodig (bijvoorbeeld bij afwezigheid) op strategisch niveau; • Tactisch niveau escaleert altijd op strategisch niveau. Als er een geschil is ontstaan, zal indien passend de escalatiestructuur, zoals hierboven beschreven, worden aangehouden om het geschil op te lossen. Bij overschrijding van fatale termijnen of wanneer er sprake is van een andere situatie waarbij direct verzuim optreedt hoeft het CBR bovenstaande escalatiestructuur niet te doorlopen. Als het niet lukt om het geschil op te lossen en het geschil is op strategisch niveau geëscaleerd, dan wordt er binnen één (1) week bijeengekomen tijdens een vergadering.				
E 15. Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het kwaliteits- en risicomanagement, waarbij het CBR controleert of de Opdrachtnemer dit uitvoert conform de eisen uit de Aanbestedingsstukken. Ondanks dat Opdrachtnemer verantwoordelijk is voor het kwaliteits- en risicomanagement zal Opdrachtgever zelf ook de kwaliteit van de Producten en Dienstverlening op verschillende manieren meten om het kwaliteits- en risicomanagement van Opdrachtnemer te valideren. Denk hierbij aan bijvoorbeeld kwaliteitsaudits. Resultaten worden besproken tijdens een tactisch overleg. Om de objectiviteit te waarborgen worden de metingen vooraf niet kenbaar gemaakt aan de Opdrachtnemer. Het CBR informeert de Opdrachtnemer over de behaalde resultaten. De score geeft input voor een eventuele verlenging van de contractduur of een ontbinding van de Raamovereenkomst.				

E 16.	Om een transparante samenwerking te bewerkstelligen overlegt Opdrachtnemer periodiek rapportages voorzien van managementinformatie. De managementinformatie voorziet in algemene input op het gehele contract en eveneens op de diverse diensten uit het contract. Deze managementinformatie wordt aangeleverd op twee manieren: • Elk kwartaal, uiterlijk einde 1^e maand nieuwe kwartaal, tactische managementrapportages voor de contractmanager. • Elk jaar, uiterlijk einde 1e maand nieuw (contract)jaar, een jaarrapportage voor de contractmanager en Manager FS, V&O. Van Opdrachtnemer wordt verwacht dat de kwartaal- en jaarrapportage bestaat uit geanalyseerde informatie (sturingsinformatie). De onderwerpen die het CBR minimaal terug wil zien in de tactische managementrapportages zijn: • Algemeen (denk hierbij aan: volumes, verbeterpunten, planning); • Kwaliteit van de desbetreffende Producten en Dienstverlening (denk hierbij aan: beleving, aantal en soort meldingen, afwijkingen resultaatafspraken, knelpunten en bijbehorende oplossingen); • Kwantiteit - o.a. assortiment ontwikkelingen / aanpassingen basis-assortiment • Financieel (denk hierbij aan: facturatie, openstaande facturen, meer- en minderwerk); • Acties en verbeterpunten; • Overzicht klachten en meldingen; De onderwerpen die het CBR minimaal terug wil zien in de jaarrapportages zijn: • Ontwikkelingen organisatie Opdrachtnemer; • Trends en ontwikkelingen branche; • Communicatie en samenwerking; • Terugblik en vooruitblik op de samenwerking; • Samenvatting omzetontwikkeling, trends, analyses over het gehele jaar; • Inzet social return met behaald resultaat over het afgelopen jaar; • Naleving van de ISV; • Uitkomsten KPI metingen over het jaar.
E 17.	Het CBR heeft Kritische Succes Factoren (KSF) opgesteld voor deze Opdracht: Overkoepelend: • Operational excellence; • Resultaatgerichte samenwerking; • Duurzaamheid. Deze kritische succesfactoren zijn vertaald naar Kritische Prestatie Indicatoren (KPI's) om de doelstellingen meetbaar te maken, dit zijn zowel resultaatgerichte als stuurgerichte KPI's. De KPI's zijn vastgesteld met een bijbehorende norm en weging. De andere normen, meetinstrumenten en frequenties zullen in gezamenlijkheid met Opdrachtnemer worden vastgesteld. In sommige gevallen is hiervoor al een voorzet gedaan en vormt deze voorzet het uitgangspunt. De performance van Opdrachtnemer dient te voldoen aan de vastgestelde targets. Indien Opdrachtnemer de vastgestelde target niet behaalt dient Opdrachtnemer binnen één maand een verbetervoorstel in te dienen en binnen drie maanden dient Opdrachtgever een verbetering te zien. Dit wordt als agendapunt besproken tijdens het volgende tactische overleg. Opdrachtnemer conformeert zich aan de Kritische Prestatie Indicatoren (KPI's) zoals opgenomen in bijlage P Het KPI-model wordt in de implementatiefase definitief gemaakt. Opdrachtgever heeft de mogelijkheid op basis van voortschrijdend inzicht om maximaal 1 KPI per jaar toe te voegen dan wel een bestaande KPI bij te stellen. Dit zal uitsluitend in goed overleg met de Opdrachtnemer worden aangepast en vastgelegd.

	Het CBR behoudt zich daarnaast het recht om de percentages van de weging van de KPI's aan te passen. Elk jaar worden de KPI's besproken en indien nodig bijgesteld. Dit gaat in samenspraak tussen CBR en Opdrachtnemer.
E 18.	Malus – niet realiseren van de KPI m.b.t. Leveringsbetrouwbaarheid (volledige levering bestelling) • Ieder kwartaal 1 % van de kostprijs CBR kleding van die betreffende maand, oplopend bij iedere aaneensluitende kwartaal van under-performance KPI beschikbaarheid / levertermijn met 2 % tot max 5% per Kwartaal – verrekening per kwartaal Bonus – realisatie van KPI m.b.t. Leveringsbetrouwbaarheid • Ieder kwartaal 0,5% van de kostprijs CBR kleding van het betreffende kwartaal bij over-performance 50 % boven de gestelde norm (bijv. norm 95%, realisatie > 97,5 %) – verrekening per kalenderjaar o.b.v. voorstel / factuur t.b.v. waardering medewerkers dienstverlener.
E 19.	Opdrachtgever wil gedurende de contractperiode continu processen optimaliseren en de dienstverlening waar mogelijk verbeteren. Om deze reden dient Opdrachtnemer gedurende de contractperiode jaarlijks minimaal twee verbetervoorstellen in te dienen gerelateerd aan duurzaamheidsaspecten welke meerwaarde hebben voor zowel de Opdrachtgever als voor de Opdrachtnemer. De verbetervoorstellen zijn onderdeel van de dienstverlening en zullen met Opdrachtgever worden getoetst op haalbaarheid en waar mogelijk worden geëffectueerd. Opdrachtnemer zal voor de voorstellen geen kosten in rekening brengen. De voorstellen doen geen afbreuk aan het gestelde in het Programma van Eisen.

3 Eisen aan Producten

E 20.	De Producten voldoen aan alle van toepassing zijnde Europese en Nederlandse normen en de van toepassing zijnde wettelijke regelingen.
E 21.	Opdrachtnemer garandeert dat de kwaliteit van de geleverde Producten en Diensten constant blijft.
E 22.	Opdrachtnemer garandeert voor de Producten een garantietermijn van minimaal één jaar bij het normale voorzien gebruik. In geval de fabrieksgarantie langer is dan één jaar dan is deze langere garantietermijn van toepassing.
E 23.	Voor overhemden, polo's en shirts garandeert Opdrachtnemer een levensduur van 1,5-2 jaar bij het normale voorzien gebruik. Opdrachtnemer garandeert voor de overige Producten een levensduur van 2-3 jaar bij het normale voorzien gebruik.
E 24.	Er dient standaard gangbare Europese maatvoering te worden aangeboden. De lichaamsmaten van CBR medewerkers vormen een afspiegeling van de huidige Nederlandse maatschappij waarbij mogelijk ook zeer kleine en zeer grote maten kunnen voorkomen. Ook positiekleding is hiervan een onderdeel. In uitzonderlijke gevallen, wanneer voor een medewerker geen kleding uit de gangbare matenreeks passend kan worden gemaakt, moet maatwerk mogelijk zijn
E 25.	De stofsamenstelling is zodanig, dat de functionele eigenschappen worden gecombineerd met uitstekend draagcomfort.
E 26.	Reiniging mag geen negatieve invloed hebben op de functionele eigenschappen, vormstabiliteit en kleur. Op het innaai etiket dient duidelijk vermeld te zijn hoe het artikel gereinigd dient te worden.
E 27.	Modellen mogen niet voorzien zijn van founituren met een ander krimpprocentage dan de stof van het Product.
E 28.	Knopen, voering en overige founituren dienen van een goede kwaliteit te zijn en minimaal even lang mee te gaan als het Product.
E 29.	Van alle modellen zijn productspecificaties beschikbaar ten behoeve van de ingangs- en kwaliteitscontrole.
E 30.	Overhemden en blouses moeten lang genoeg zijn om in de broek of rok te blijven zitten.

E 31.	De kleding dient zeer deugdelijk geconfectioneerd en afgewerkt te zijn waarbij aandacht is voor een luxe afwerking van de modellen.
E 32.	De kleding moet voldoen aan de eisen die de Belastingdienst stelt aan de aanwezigheid van logo's op werkkleding, zodat deze onbelast ter beschikking van de medewerkers kan worden gesteld.
E 33.	Bedrijfskleding moet er verzorgd en draadschoon uitzien en vrij zijn van gebreken, onzuiverheden en fouten die uiterlijk, functionaliteit en levensduur schaden.
E 34.	Opdrachtnemer garandeert dat alle kledingdragers, ongeacht hun geslacht, maat of lichaamsbouw worden voorzien van de benodigde kleding artikelen voor een goede uitvoering van zijn/haar werkzaamheden.
E 35.	De pasvorm van de kleding dient comfortabel te zijn, geschikt voor het beoogde doel en de werkzaamheden van de dragers groepen. Zie voor een beschrijving van de drager groepen het Beschrijvend document. De pasvorm mag geen gevaar opleveren of de uitoefening van de werkzaamheden belemmeren. De pasvorm dient aan te sluiten bij het geslacht, de maat en de lichaamsbouw van de kledinggebruiker.
E 36.	De uitstraling van de artikelen dient representatief te zijn, geschikt voor het beoogde doel en de werkzaamheden van de dragers groepen.
E 37.	Opdrachtnemer garandeert dat de artikelen onderling een gelijkmatige uitstraling in verwerking, kleur, en accessoire gebruik hebben. Daarbij dienen de dames- en herenkleding eenzelfde uitstraling te hebben.
E 38.	Indien er logo's worden aangebracht dienen deze duurzaam te worden geborduurd, gestikt of gedrukt zodat het logo zichtbaar is gedurende een normale levensduur van het kledingstuk, zonder draaghinder voor de gebruiker. Het logo dient zo laat mogelijk in het proces aangebracht te worden om te voorkomen dat er onnodig voorraad met logo wordt gehouden. Opdrachtgever bepaalt de logo's en de plaatsing, opdrachtnemer adviseert op basis van zijn expertise.
E 39.	Opdrachtnemer moet in staat zijn alle soorten logo's te leveren die beschreven staat in Bijlage T.
E 40.	De aangebrachte logo's moeten geschikt zijn voor het beoogd gebruik van de kleding, bestand zijn tegen de beoogde reiniging (huishoudmachine was) en volgens de verwachte levensduur voldoen aan de eisen
E 41.	Indien een drager overgevoelig blijkt voor een bepaald materiaal, dan dient er per geval en in onderling overleg gezocht te worden naar een adequate oplossing. Dit kan betekenen dat er een vergelijkbaar kledingstuk geleverd moet worden van een materiaal zonder allergische reactie.
E 42.	Voor medewerkers die door zwangerschap aangepaste kleding nodig hebben, dient een regulier, standaard aanbod beschikbaar te zijn met positiekleding - binnen de kledinglijn.
E 43.	De Producten dienen geselecteerd te worden uit kwalitatief hoogstaande collecties.
E 44.	De collecties moeten een eigentijdse uitstraling hebben zonder verlies van herkenbaarheid en professionaliteit.
E 45.	Kleine reparaties (zoals het vervangen van een kapotte rits, ontbrekende knopen, kapotte naden e.d.) dienen uitgevoerd te kunnen worden door Opdrachtnemer zelf of door een reparatieatelier onder supervisie van Opdrachtnemer. Vooraf wordt een afspraak gemaakt of de kleding wordt opgehaald bij een locatie van CBR of verstuurd wordt naar de locatie van Opdrachtnemer. Indien de reparatie valt binnen de garantietermijn, zijn de kosten voor rekening Opdrachtnemer. Indien de reparatie buiten de garantietermijn valt, is Opdrachtnemer verplicht om een offerte uit te brengen voor de reparatiekosten. Aan het verkrijgen van een offerte zijn voor Opdrachtgever geen kosten verbonden. Doormiddel van een schriftelijke goedkeuring van de offerte door het CBR vindt de nadere gunning / opdrachtverstrekking plaats.
E 46.	De Producten dienen, waar nodig, op maat aangepast te worden voor de medewerker, dit altijd in nauw overleg met de betreffende medewerker en Opdrachtgever. Indien hiervoor

	een extra pasmoment nodig is, dan dient dit in overleg met de betreffende medewerker bepaald te worden.
E 47.	In voorbereiding op de eerste bestelling zal de Opdrachtnemer passessies en maatopname (nulmeting) op locaties van het CBR houden. Deze vinden op diverse CBR locaties geografisch verspreid in het land plaats. De kosten voor de nulmeting zijn voor rekening van Opdrachtnemer. Opdrachtnemer maakt in overleg met het CBR een planning voor de passessies, zodanig dat alle medewerkers in staat zijn een passessie bij te wonen.
E 48.	Er bestaan twee opties om te passen na de eerste bestelling (bv. voor nieuwe medewerkers, wijziging van maat, nieuwe artikelen e.d.): PAS1: Passen en individueel aanmeten op locatie van het CBR ('in huis'); PAS2: Passen en individueel aanmeten op locatie van Opdrachtnemer ('op locatie'); Opdrachtnemer moet beide mogelijkheden kunnen aanbieden en in overleg met Opdrachtgever wordt bepaald welke optie het meest geschikt is. Indien Opdrachtnemer zijn werkzaamheden op locatie van het CBR moet uitvoeren is hij gerechtigd hiervoor reiskosten, á 21 cent per kilometer, in rekening te brengen.
E 49.	Opdrachtnemer dient per medewerker en per artikel de juiste (maat-) gegevens, inclusief eventueel noodzakelijke aanpassingen, zoals inkorten broek e.d., te registreren. Opdrachtnemer draagt zorg voor het beheer van de maatgegevens en is verantwoordelijk voor de juistheid en beschikbaarheid van deze gegevens.

4 Eisen inzake kernassortiment

E 50.	Opdrachtnemer dient het volledige kernassortiment (conform bijlage R) te kunnen leveren. In bijlage R is de informatie van de Producten en bijbehorende indicaties opgenomen. Inschrijver dient hieraan en aan de eisen uit het PvE en generieke materiaaleisen te voldoen.
E 51.	De Opdrachtgever behoudt zich het recht voor om tijdens de looptijd van de Raamovereenkomst, kosteloos aantallen van af te nemen Producten en de samenstelling van het kernassortiment aan te passen.
E 52.	Opdrachtnemer garandeert de leverbaarheid van de Producten gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst. Wanneer een bepaald Product niet (meer) te verkrijgen is, wordt er een technisch en kwalitatief minimaal gelijkwaardig Product geleverd tegen de maximale netto prijsstelling van het Product dat niet (meer) leverbaar is. Hiervoor zal Opdrachtnemer per geval schriftelijk toestemming moeten krijgen van het CBR.
E 53.	Eenmaal per jaar zal het kernassortiment op basis van omzet en afzet van het voorgaande jaar worden besproken met het CBR en indien noodzakelijk worden aangepast. Aanpassingen zijn alleen mogelijk na goedkeuring van het CBR. De Opdrachtnemer doet proactief voorstellen voor optimalisatie van het kernassortiment voor het CBR.

5 Eisen inzake bestelwijze

E 54.	De opdracht tot het leveren van Producten wordt enkel verstrekt door middel van plaatsing van een order via de IT-voorziening (webportal) van de Opdrachtnemer.
E 55.	De Opdrachtnemer stelt de IT-voorziening kosteloos beschikbaar aan het CBR.
E 56.	De IT-voorziening dient de vorm aan te nemen van een digitale productcatalogus waar alle vooraf afgesproken Producten in weergegeven staan met een afbeelding ter illustratie, een productnummer, korte en uitgebreide productomschrijving en een overeengekomen aantal punten.

E 57.	Het CBR heeft de mogelijkheid om alle in de scope van deze aanbesteding opgenomen Producten uit het assortiment van Opdrachtnemer af te nemen. Nieuwe Producten worden in overleg tussen het CBR en Opdrachtnemer toegevoegd aan de productcatalogus. Dit Product wordt door Opdrachtnemer marktconform geprijsd en wordt net als de andere Producten weggezet in de catalogus met een afbeelding ter illustratie, productnummer, korte- en uitgebreide productomschrijving.
E 58.	De Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het up-to-date houden van het te bestellen Product in de productcatalogus, zoals punten/prijsinformatie, afbeelding ter illustratie, productnummer en productomschrijving.
E 59.	Bestellingen worden geplaatst door het toevoegen van producten aan een winkelwagen en vervolgens de inhoud van de winkelwagen bestellen (zoals een normale webshop werkt) zodat het eenvoudig en duidelijk is voor de medewerkers.
E 60.	Er dient per bestelling automatisch een bestelnummer aangemaakt te worden in de IT-voorziening, welke gerefereerd kan worden aan de factuur.
E 61.	Door de webportal wordt een notificatie verstuurd naar de besteller met de bevestiging van de bestelling.
E 62.	Bestellingen worden geplaatst door medewerkers van opdrachtgever met een inlogaccount. Inschrijver neemt alleen bestellingen in behandeling van deze gemandateerde medewerkers.
E 63.	Accounts voor het bestellen van Producten in de IT-voorziening kunnen door medewerkers van het CBR zelf kosteloos worden aangemaakt/aangepast.
E 64.	De volgende informatie wordt per artikel in de webwinkel weergegeven: a. Artikelnaam en nummer; b. Foto van het artikel (in kleur); c. Korte omschrijving van het artikel met belangrijkste kenmerken; d. Materiaal, wasvoorschriften en kleur; e. Maten, weergegeven in de beschikbare maten range. Bijvoorbeeld XS, S, M enz. Daarbij vermelden dat bijvoorbeeld en S gelijk is aan een herenmaat 44/46. Altijd duidelijk vermelden of het een uni, dames, of een heren-maat betreft; f. Puntenbudget voor de kledingdragers.
E 65.	Bestellingen worden afgerekend in budgeteenheid (puntenbudget).
E 66.	Bestellen via de webwinkel kan alleen wanneer het puntenbudget bij betreffende kledingdrager toereikend is
E 67.	Binnen de webportal moet het mogelijk zijn voor een medewerker van het CBR om persoonlijke gegevens (adres) zelf te kunnen wijzigen.
E 68.	Door de webportal (of via e-mail) wordt een notificatie verstuurd naar de besteller indien zijn/haar bestelling is afgeleverd op de -locatie.
E 69.	Autorisaties moeten zorgen voor de medewerkers voor beperkte toegang binnen de webportal. Zij krijgen alleen dat te zien wat voor hun van belang is.
E 70.	Na afsluiting van de Raamovereenkomst kan het CBR nadere opdrachten verstrekken aan de Opdrachtnemer voor de aanvullende dienstverlening. Dit vindt plaats door uitvoering van een offerteprocedure. Opdrachtnemer is verplicht om binnen 3 Werkdagen na ontvangst van een aanvraag een offerte uit te brengen. Aan het verkrijgen van een offerte zijn voor Opdrachtgever geen kosten verbonden. Doormiddel van een schriftelijke goedkeuring van de offerte door het CBR vindt de nadere gunning / opdrachtverstrekking plaats.
E 71.	Offertes voor de aanvullende dienstverlening zijn voorzien van een opengewerkte calculatie, dit is ook van toepassing op werkzaamheden van onderaannemers: - Leveringen / diensten van onderaannemers zijn voorzien van een factuur of offerteopgave van Opdrachtnemer. - Alle prijsopgaven op regelniveau worden verstrekt in het format: eenheid x stuksprijs x aantal = sub totaal. - Offertes zijn zover mogelijk uitgesplitst om het CBR maximale transparantie te verstrekken.

E 72.	Indien het CBR een nadere opdracht uitvraagt, die niet of niet tijdig door de Opdrachtnemer kan worden uitgevoerd, dan is het CBR gerechtigd om deze uit te laten voeren door derden.
--------------	---

6 Eisen inzake leveringen

E 73.	Op de leveringen van de Producten (en de daarmee samenhangende dienstverlening) zijn de Algemene Rijksinkoopvoorwaarden (ARIV-2018) van toepassing.
E 74.	Opdrachtnemer dient te voldoen aan de volgende van toepassing zijnde levertijden: - De eerste levering vindt plaats binnen maximaal 12 weken na definitieve gunning. - Voor Producten uit het kernassortiment geldt bij bestelling door een individuele drager: Binnen maximaal 10 werkdagen geleverd na bestelling (dit geldt voor reguliere artikelen die niet vermaakt hoeven worden). - Bij vermaken van Producten moet binnen maximaal 4 weken na vaststellen maten geleverd worden.
E 75.	Opdrachtnemer dient bij elke zending een pakbon mee te zenden. De paklijst bevindt zich, duidelijk zichtbaar, aan de buitenzijde van de zending. Op de paklijst staat vermeld: - Naam en afdeling Besteller - Datum bestelling - Bestelnummer - De productnaam/ omschrijving van de Producten waaruit de levering bestaat - Het geleverde aantal(len) verpakkingseenheden - Het afleveradres/ de afleverlocatie - Informatie over eventuele deellevering Het CBR heeft het recht aanvullende informatie op de pakbon te wensen.
E 76.	De te leveren orders/bestellingen dienen zoveel als mogelijk gebundeld per order/opdracht uitgeleverd te worden en van zo min mogelijk verpakkingsmateriaal te zijn voorzien.
E 77.	Opdrachtnemer dient leveringen vooraf aan te kondigen onder vermelding van datum (Opdrachtbevestiging).
E 78.	Er dient altijd conform bestelde hoeveelheid geleverd te worden. Indien de voorraad bij de Opdrachtnemer hiervoor niet toereikend is, dient de Opdrachtnemer op voorhand van levering in overleg te treden met het CBR en hierover nadere afspraken te maken.
E 79.	Leveringen vinden plaats bij de medewerker thuis.
E 80.	De Opdrachtnemer garandeert dat hij voldoende hulpmiddelen tot zijn beschikking heeft om de bestellingen aan huis af te leveren.
E 81.	De leveringsbetrouwbaarheid bedraagt minimaal 95%. Dit betekent dat 95% van alle leveringen in één keer juist, volledig en tijdig worden geleverd.
E 82.	De Producten dienen in een zodanige verpakking te worden afgeleverd, dat deze ook gebruikt kan worden voor eventuele retourzendingen.
E 83.	Opdrachtnemer dient bij elke levering een retourformulier en retousticker met daarop het antwoordnummer mee te sturen.
E 84.	Opdrachtnemer accepteert kosteloos retourneringen van Producten die niet vermaakt zijn binnen een periode van 30 kalenderdagen mits het Product: a. Onbeschadigd is; b. Voorzien is van maat/merklabeis (mogen los zijn geweest); c. Ongebruikt of slechts alleen gepast is; d. Beschadigd is binnen gekomen; e. Of fout geleverd is. Indien sprake is van een vermaakt Product accepteert Opdrachtnemer retourneringen kosteloos binnen een periode van 30 kalenderdagen indien het Product: a. het Product beschadigd is binnen gekomen;

	b. fout geleverd is.
E 85.	Retourneringen moeten zonder kosten retour gezonden kunnen worden. Kosten van retourneringen zijn voor de Opdrachtnemer.

7 Eisen financieel

Het CBR wil graag samenwerken met een Opdrachtnemer die alle financiële procedures naleeft. Van Opdrachtnemer wordt verwacht dat deze zich in ieder geval conformeert aan onderstaande eisen naast de eisen zoals opgenomen in het Beschrijvend document en de Raamovereenkomst:

E 86.	De Producten uit het kernassortiment worden geleverd / Dienstverlening wordt verricht tegen de prijzen zoals opgegeven door Opdrachtnemer in Bijlage – Prijzenblad.
E 87.	Nieuwe Producten die tijdens de looptijd van de Raamovereenkomst worden besteld, worden in overleg tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer toegevoegd aan de productcatalogus. Dit product wordt door Opdrachtnemer marktconform geprijsd en wordt vervolgens net als de andere Producten weggezet in het kernassortiment. Opdrachtgever kan de marktconformiteit van de prijs van het product toetsen.
E 88.	De prijzen dienen zodanig van aard te zijn dat, de Opdrachtnemer gedurende de uitvoering van de Raamovereenkomst geen extra kosten in rekening kan/zal brengen. Alle met de Leveringen gemoeide kosten dienen verwerkt te zijn in de geoffeerde prijsstelling van de Inschrijver, tenzij anders vermeld in de Aanbestedingsstukken. Wanneer deze kosten niet zijn verdisconteerd in de geoffeerde prijsstelling, maar toch noodzakelijk blijken te zijn voor een goed functioneren van de Leveringen, conform de in de Aanbestedingsdocumenten gestelde eisen, zijn deze voor rekening en risico van Inschrijver.
E 89.	Alle prijzen zijn "all-in" en dienen alle aspecten van de totale Opdracht zoals beschreven in het Beschrijvend document, inclusief bijlagen, en de Inschrijving te dekken. De op te geven prijzen zijn vast en mogen uitsluitend (jaarlijks) geïndexeerd worden conform artikel 4.2 uit de (concept) Raamovereenkomst (Bijlage B). Het is Opdrachtnemer niet toegestaan gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst aanvullende kosten in rekening te brengen of prijswijzingen door te voeren buiten de indexering, tenzij anders overeengekomen en enkel met expliciete schriftelijke toestemming van Aanbestedende dienst op deze kosten-/prijswijzingen.

8 Eisen inzake IT-voorziening

E 90.	De Opdrachtnemer dient een werkende IT-voorziening (webportal) aan te bieden.
E 91.	De IT-voorziening wordt geleverd als een SaaS-dienst. De Opdrachtnemer host en beheert de oplossing, waarbij de Opdrachtnemer verantwoordelijk is voor de beschikbaarheid en beveiliging van de integrale oplossing.
E 92.	De volledige functionaliteit van de oplossing is beschikbaar via gangbare internetbrowsers, minimaal Edge, Chrome en FireFox.
E 93.	De IT-voorziening die de Opdrachtnemer inzet heeft een overzichtelijke en gebruikersvriendelijke interface. De IT-voorziening toont alleen feitelijke informatie van en over het CBR. Vertoning van reclame op de IT-voorziening is niet toegestaan.
E 94.	De IT-voorziening wordt aangeboden in de Nederlandse taal.
E 95.	De IT-voorziening biedt ten minste functionaliteiten ter ondersteuning van de onderstaande workflow-processen: • Het plaatsen, wijzigen en annuleren van bestellingen; • Het naar de besteller bevestigen van de ontvangst van een bestelling, wijziging of annulering van de bestelling; • De rapportage van managementinformatie/-overzichten aangaande de dienstverlening.

E 96.	De IT-voorziening moet na aanvang van de implementatieperiode van circa 1 maand bij ingangsdatum van de Raamovereenkomst gereed en operationeel te zijn.
E 97.	De IT-voorziening is zeven dagen per week bereikbaar en operationeel van 06:00 uur 's ochtends tot 0:00 uur 's nachts.
E 98.	Het beschikbaarheidspercentage van de IT-voorziening is ten minste 99,5% op maandbasis, met uitzondering van gepland onderhoud. Onderhoud, met impact op de gebruiker, vindt uitsluitend buiten kantooruren plaats. Gepland onderhoud aan de IT-voorziening wordt tenminste zeven dagen van tevoren aangekondigd op de IT-voorziening en/of via een e-mail aan de contactpersoon van het CBR, gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst. Deze beschikbaarheid geldt niet voor de eerste twee maanden na aanvang van de Raamovereenkomst (de implementatietijd).
E 99.	Bij gelijktijdig gebruik door alle gebruikers mag geen verstoring/vermindering in functionaliteit en/of performance optreden.
E 100.	Bij onderhoudswerkzaamheden aan de IT-voorziening komt de veiligheid van de informatie niet in het geding en gaan geen gegevens verloren.
E 101.	De webportal is geschikt voor: 1) Het bestellen van artikelen door centraal beheerde accounts (servicepunten bij Opdrachtgever): inloggen met persoonsgebonden inloggegevens > selecteren team (indien van toepassing) > selecteren medewerker > selecteren artikel uit vastgesteld, gekoppeld pakket > winkelmandje met overzicht geselecteerde artikelen, aantal per artikel, bedrag per artikel en totaal > nog beschikbaar bedrag > totaalbestelling goedkeuren en > bestelling plaatsen; 2) Het bestellen van artikelen direct door een gebruiker: inloggen met persoonsgebonden inloggegevens > selecteren artikel uit vastgesteld, gekoppeld pakket > winkelmandje met overzicht geselecteerde artikelen, aantal per artikel, punten per artikel en totaal punten > nog beschikbare punten > bestelling plaatsen; 3) Het voor gebruikers online inzien van aan die persoon geautoriseerde informatie over artikelen, bestellingen, leveringen, retourneringen, jaarlijks toe te kennen puntenbudget, resterende puntenbudget, persoons- en maatgegevens, klachten en klachtenafhandeling; 4) Middels de centrale accounts (servicepunten bij Opdrachtgever) kunnen raadplegen van rapportages over afname, voorraad, backorders, klachten, status, puntenbudget en kosten die zijn terug te voeren tot op budgeteenheid (BEC) en persoons-/medewerkersniveau; 5) Het registreren van persoons- en maatgegevens per gebruiker; 6) Het registreren van de budgeteenheid (BEC) per gebruiker; 7) Retourneren van kleding middels een retourneermodule die toegankelijk is via eigen account en/of een centraal beheerde account waarin retournering te traceren en te volgen is. De retourbon die bij retournering van artikelen gebruikt wordt kan door de retourmodule gegenereerd worden en lokaal afgedrukt worden.
E 102.	Gepland onderhoud aan de systemen van de Inschrijver vinden buiten kantooruren plaats tenzij het CBR. vooraf schriftelijk toestemming geeft.
E 103.	Er dient, zonder kosten in rekening te brengen, een digitale handleiding (NL) beschikbaar te worden gesteld voor de bestellers.
E 104.	Indien Inschrijver nieuwe versies van webportal in gebruik neemt, verzorgt de Inschrijver kosteloos de benodigde faciliteiten voor de opdrachtgever om van deze nieuwe versie(s) gebruik te kunnen maken gedurende de looptijd van de raamovereenkomst.

9 Eisen inzake privacy

Opdrachtnemer voldoet ten aanzien van de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG) aan de volgende eisen:

E 105.	Waar inschrijver persoonsgegevens verwerkt als verwerker in de zin van artikel 28 AVG (zoals bij het genereren van rapportages t.b.v. CBR) conformeert inschrijver zich aan en gaat inschrijver akkoord met de verwerkersovereenkomst zoals gevoegd bij de aanbestedingsstukken. De Verwerkersovereenkomst wordt na gunning nader opgesteld door Opdrachtgever en Opdrachtnemer.
E 106.	Opdrachtnemer garandeert dat gedurende de looptijd van de raamovereenkomst alle door hem geleverde Diensten voldoen en blijvend zullen voldoen aan het gestelde in de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG).
E 107.	Inschrijver en opdrachtgever trachten de autorisaties continu zoveel mogelijk in te perken tot diegene die vanuit hun rol toegang moeten hebben tot de gegevens. Inschrijver dient hiertoe een overzicht aan te houden waarin naam of rol en autorisaties voor het systeem inzichtelijk worden gemaakt.
E 108.	Inschrijver zal de persoonsgegevens uitsluitend gebruiken voor het uitvoeren van dit contract.
E 109.	De volgende persoonsgegevens worden beschikbaar gesteld / komen beschikbaar voor leverancier tijdens de contract fase; • Naam medewerker • Huisadres • Zakelijk E-mailadres • Man / vrouw • Kostenplaats t.b.v. facturatie • Personeelsnummer • Maatgegevens

10 Eisen inzake informatiebeveiliging

E 110.	De Opdrachtnemer beschikt bij de ingangsdatum van de Raamovereenkomst over een geldig ISO 27001-certificaat, inclusief een verklaring van toepasselijkheid, of een gelijkwaardig certificaat, dat van toepassing is op de processen en systemen die hij ten behoeve van de opdracht inzet en overlegt deze aan het CBR op eerste verzoek van het CBR.
E 111.	Op de ingangsdatum voldoet de IT-voorziening aan de beveiligingseisen voor <i>Transport Layer Security (TLS)</i> op basis van de richtlijnen die het Nationaal Cyber Security Centrum hiervoor stelt. Deze zijn te vinden op: https://www.ncsc.nl/binaries/ncsc/documenten/publicaties/2021/januari/19/ict-beveiligingsrichtlijnen-voor-transport-layer-security-2.1/ICT-beveiligingsrichtlijnen+voor+Transport+Layer+Security+v2.1.pdf Specifiek gaat het om de gebruikte TLS-versies in hoofdstuk 4 pagina 17. Deze dienen te vallen in de categorie GOED en/of VOLDOENDE (TLS-versies 1.2 en/of 1.3). Daarnaast dienen de gebruikte ciphers te vallen in de categorie GOED en/of VOLDOENDE conform bijlage C van de richtlijnen. Het CBR controleert de configuratie op basis van de gratis te gebruiken tool <i>SSLlabs</i> van fabrikant Qualys. Deze is te vinden op https://www.ssllabs.com onder de optie <i>Test your server</i> .
E 112.	De Opdrachtnemer zorgt er bij beëindiging van de inzet van personeel voor dat dat personeel geen enkele toegang meer heeft tot informatie die voortvloeit uit de dienstverlening van de Opdrachtnemer.
E 113.	De Opdrachtnemer brengt geen informatie over de dienstverlening naar buiten zonder voorafgaande toestemming van het CBR.

E 114.	Bij onderaanneming van de werkzaamheden gelden de eisen inzake informatiebeveiliging ook voor de door de Opdrachtnemer ingeschakelde derden en diens personeel.
E 115.	De IT-voorziening die de Opdrachtnemer ten behoeve van de uitvoering van de opdracht inzet, is beoordeeld op basis van de OWASP (Open Web Application Security Project), de top-10 meest kritieke Web Applicatie Security Risico's. Zie tevens de website: www.owasp.org .
E 116.	De Opdrachtnemer beoordeelt de OWASP top-10 meest kritieke Web Applicatie Security Risico's regelmatig en lost eventuele geconstateerde tekortkomingen gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst planmatig, aantoonbaar en doelmatig op.
E 117.	De gegevens van het CBR die voortvloeien uit de uitvoering van de dienstverlening en die onder de Raamovereenkomst vallen, worden niet bij derden opgeslagen, zonder dat de Opdrachtnemer daartoe met de desbetreffende derde(n) een passende (verwerkings)overeenkomst heeft afgesloten. Deze eis heeft bijvoorbeeld – maar niet uitsluitend – betrekking op derden die de Opdrachtnemer inzet ten behoeve van de dienstverlening en die publiek toegankelijke cloudoplossingen aanbieden, zoals Dropbox, Google drive, Google Translate, etc.
E 118.	Er is een exit strategie beschikbaar hoe de data van CBR bij beëindiging van het contract wordt gedeeld met CBR en definitief wordt verwijderd uit de omgeving van de Cloud provider.
E 119.	Binnen de IT-voorziening is auditlogging beschikbaar.
E 120.	De auditlogs moeten in ieder geval 3 maanden bewaard kunnen worden.
E 121.	De IT-voorziening moet het uitwisselen van autorisatiegegevens o.b.v. de SAML 2.0 specificatie ondersteunen.
E 122.	Attributen die als claims in de SAML tokens kunnen worden meegegeven, kunnen gebruikt worden om applicatierollen toe te kennen aan gebruikers. Hiermee wordt RBAC ondersteund.
E 123.	Voor de gebruikersadministratie moet gebruik gemaakt kunnen worden van de Active Directory Identity provider in geval van on-premise) of van Azure Active Directory Identity provider in geval van een SaaS applicatie.
E 124.	De IT-voorziening ondersteunt rol gebaseerde autorisatie.
E 125.	Gegevens van het CBR worden alleen verwerkt binnen de Europese Economische Ruimte (EER).
E 126.	De IT-voorziening heeft een voorziening om data in de Cloud middels een backup te kunnen beveiligen bv. door het beschikbaar stellen van een API.
E 127.	De IT-voorziening voldoet aan de Nederlandse overheidsnorm voor toegankelijkheid: - de norm Digitoegankelijk/(WCAG)-richtlijn (Digitoegankelijk (EN 301 549), - PDF/UA eisen (NEN-ISO)- norm.
E 128.	Data in rust wordt op basis van AES256 versleuteld opgeslagen.
E 129.	Voor de functionaliteiten, die namens het domein cbr.nl of mailing.cbr.nl, e-mails versturen, geldt: • Verplichte toepassing van het verificatieprotocol Domain-based Message Authentication, Reporting and Conformance (DMARC). • Uitgaande e-mails moeten Domain Keys Identified Mail (DKIM) ondertekend zijn. • Om te controleren of de mailserver, die een e-mail verstuurt namens het domein cbr.nl of mailing.cbr.nl, deze e-mail mag verzenden, dient het Sender Policy Framework (SPF)-protocol te worden gebruikt.

11 Criteria Maatschappelijk Verantwoord Inkopen (MVI-criteria)

Het CBR volgt de door het Rijk opgestelde MVI-criteria op het gebied van bedrijfskleding. De eisen ten aanzien van MVI zijn:

E 130.	De hoeveelheden schadelijke stoffen in de te leveren bedrijfskleding overschrijden niet de limietwaarden zoals opgenomen in het OEKO-TEX Standard 100 label.
---------------	--

E 131.	Voor het vervoer van de goederen naar de locaties dient binnen Nederland gebruik te worden gemaakt van voertuigen die ten minste aan emissieklasse 6 voldoen.
E 132.	De inschrijver dient op eerste verzoek van de Aanbestedende dienst een toelichting te geven op de verpakkingskeuze, waarbij hij aansluit bij de Essentiële Eisen die uit de Europese Richtlijn Verpakkingen en het Besluit beheer verpakkingen voortkomen. In de toelichting wordt ingegaan op: 1. de onderbouwing voor de verpakkingskeuze; 2. de wijze waarop u toetst of uw keuze voor verpakkingen de meest optimale is vanuit milieu oogpunt, bijvoorbeeld met behulp van de normen NEN-EN 13427 tot en met NEN-EN 13430 of een eigen beoordelingskader; 3. welke maatregelen zijn uitgevoerd en nog zullen worden genomen, om de het volume en gewicht van de verpakking zo klein mogelijk te laten zijn en daarbij wel aan de functionele eisen op gebied van veiligheid, hygiëne en aanvaardbaarheid voor het verpakte product te blijven voldoen.
E 133.	Wanneer kartonnen dozen worden gebruikt voor secundaire en/of tertiaire verpakkingen, dienen deze voor minstens 80% uit post-consumer gerecycled karton te bestaan. Wanneer niet-biobased kunststof folie of -vellen worden gebruikt voor secundaire en/of tertiaire verpakkingen, dienen deze voor minstens 75% uit gerecycled materiaal te bestaan. Bij dit criterium gaat het om materiaal dat afkomstig is van producten die al een eerdere gebruiksfunctie hebben vervuld, zoals consumentenafval (post-consumer fase). Als er om bepaalde redenen niet kan worden voldaan aan deze eis, moet de inschrijver dit onderbouwd toelichten.
E 134.	De Internationale Sociale Voorwaarden (ISV) dragen bij aan het uitbannen van sociale misstanden in de inkoopketen, zoals kinderarbeid, hongerlonen en onmenselijke werkomstandigheden. Via een proces van <i>due diligence</i> wordt de naleving van de internationale arbeidsnormen en mensenrechten in de productie- en toeleveringsketen bevorderd. Opdrachtnemer dient in dit kader een due diligence-proces uit te voeren conform het onderstaande: 1. Risicoanalyse productieketen Uiterlijk 3 maanden na definitieve gunning van de opdracht wordt een risicoanalyse door de Opdrachtnemer aangeleverd ten aanzien van de gehele keten van het productieproces waarin het volgende is opgenomen: • een beschrijving van de gehele keten van het productieproces; • een analyse van de risico's op schending van arbeids- en mensenrechten in de keten. 2. Plan van aanpak mitigeren risico's Uiterlijk 6 maanden na definitieve gunning van de opdracht wordt een plan van aanpak door de Opdrachtnemer verstrekt om de risico's die in de risicoanalyse zijn vermeld te mitigeren. In het plan van aanpak zijn opgenomen: • een overzicht en beschrijving van de inspanningen die de Opdrachtnemer zal leveren om de risico's te mitigeren; • een planning ten aanzien van de inspanningen die de Opdrachtnemer zal leveren; • (optioneel) een toelichting op het tot stand komen van het plan van aanpak, bijvoorbeeld informatie over de betrokkenheid van stakeholders. Indien de Opdrachtnemer aangesloten is bij een IMVO-sectorconvenant, kan dit worden gezien als een actie om de risico's in zijn keten te verkleinen. De Opdrachtnemer kan hier melding van maken in het plan van aanpak. Ook wanneer Opdrachtnemer is aangesloten bij een keteninitiatief kan dit in het plan van aanpak gemeld worden. Het betekent echter niet dat de Opdrachtnemer daarmee aan al zijn due diligence verplichtingen voldoet. Opdrachtnemer dient te controleren of het keteninitiatief alle risico's afdekt. Wanneer geconstateerd wordt dat dit niet het geval is, zal de Opdrachtnemer in zijn plan van aanpak moeten uitwerken welke inspanningen ten aanzien van de (overgebleven) risico's geleverd gaan worden om deze te mitigeren. 3. Jaarlijkse rapportage Gedurende de contractperiode rapporteert de Opdrachtnemer jaarlijks ten opzichte van de ingangsdatum van de Raamovereenkomst (of in geval van een korter lopende Raamovereenkomst: bij de afronding daarvan) over zijn inzet ten aanzien van het naleven

	van de ISV. Hieruit moet blijken dat de Opdrachtnemer een 'redelijke inspanning' heeft geleverd om de ISV na te leven. De rapportage moet tevens gelijktijdig openbaar worden gemaakt, al dan niet als onderdeel van een rapportage die een breder deel van de activiteiten van de Opdrachtnemer betreft, zoals een (duurzaamheids)jaarverslag. Openbaarmaking kan worden bereikt door plaatsing op de website van de Opdrachtnemer. De rapportage bevat in ieder geval: • een risicoanalyse zoals beschreven onder 1; • de maatregelen die in het jaar waarover gerapporteerd wordt zijn genomen om risico's te verminderen en eventuele schendingen van de ISV in de keten te verhelpen; • de aanpak en resultaten van de monitoring op naleving van de ISV; • informatie over hoe eventueel ontvangen signalen (intern en extern) over schending van de ISV afgehandeld zijn. De rapportage is vormvrij, maar moet voor de bruikbaarheid ervan in het Nederlands- of Engels opgesteld zijn. Bij de invulling van deze verplichtingen dient Opdrachtnemer uit te gaan van: • de handreiking due diligence voor bedrijven, zoals raadpleegbaar via de handreiking due-diligence voor bedrijven Opdrachtnemer kan daarnaast ook gebruik maken van onderstaande informatie en handreikingen: • PIANOo website over internationale sociale voorwaarden; • OESO due diligence handreiking voor maatschappelijk verantwoord ondernemen; • RBA Practical Guide.
E 135.	Opdrachtnemer maakt voor de uitvoering van de opdracht geen gebruik van producten waarvan hij weet of het vermoedt of waarvan bekend is dat bij de productie ervan lokale wet- en regelgeving ten aanzien van watergebruik, waterzuivering, chemicaliëngebruik en afvalmanagement, niet is nageleefd. Ook de geldende Europese wettelijke bepalingen, zoals voor chemische stoffen in textielproducten (REACH verordening 1907/2006) worden nageleefd.
E 136.	Opdrachtnemer spant zich in om duurzaamheid te bevorderen. Inschrijver spant zich in om samen met opdrachtgever acties te ondernemen om de dienstverlening minder milieu belastend te maken. Opdrachtgever wenst jaarlijks een schriftelijk voorstel te krijgen.
E 137.	Opdrachtnemer spant zich in om kleding te leveren waarin gerecyclede content is verwerkt.
E 138.	Opdrachtnemer neemt gebruikte bedrijfskleding retour voor hergebruik, recycling of anderszins voor verwerking conform circulaire principes. Van deze bedrijfskleding worden door Opdrachtnemer logo's verwijderd en vernietigd.
E 139.	Opdrachtnemer is in staat om licht gebruikte kleding in het webportal aan te bieden als 'refurbished' tegen een gereduceerde budgeteenheid.

12 Eisen inzake de implementatie van de Raamovereenkomst

Het CBR acht het van belang dat de implementatie gestructureerd verloopt en dat de bedrijfsprocessen van het CBR niet door of tijdens de implementatie worden verstoord. De eisen ten aanzien van de implementatie zijn:

E 151.	De Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de implementatie van de opdracht. De implementatie dient te worden uitgevoerd overeenkomstig het door de Opdrachtnemer bij de Inschrijving in te dienen plan van aanpak. Dit plan wordt in de implementatieperiode verder uitgewerkt, waarbij Opdrachtnemer penvoerder is. Het CBR dient akkoord te gaan met de inhoud van het implementatieplan inclusief planning.
E 152.	Om de overdracht in goede banen te leiden, stelt Opdrachtnemer een implementatiemanager aan die integraal verantwoordelijk is voor alle activiteiten die

	tijdens de implementatieperiode plaatsvinden. Op deze manier worden risico's (onder andere verlies van informatie en communicatie) vermeden en worden de activiteiten gerelateerd aan de implementatieperiode effectief gemanaged. De implementatiemanager is het aanspreekpunt voor zowel het CBR als de latende dienstverlener. De implementatiemanager is voldoende competent en heeft ervaring met het implementeren van gelijksoortige contracten.
E 153.	Gedurende de implementatieperiode zal, wekelijks of zo vaak als dat nodig is, overleg plaatsvinden tussen diverse actoren van Opdrachtgever en Opdrachtnemer.

13 Exit plan

Het CBR streeft ernaar een succesvolle, langdurige samenwerking aan te gaan met Opdrachtnemer. Mochten het CBR en Opdrachtnemer toch afscheid van elkaar nemen, wanneer de looptijd van de Raamovereenkomst verstreken is, dan wel wanneer de Raamovereenkomst tussentijds wordt beëindigd, dan zijn duidelijke afspraken hierover van groot belang. Om deze reden heeft het CBR basis eisen opgesteld. Opdrachtnemer wordt geacht alle medewerking te verlenen die nodig is voor een geruisloze overgang naar de nieuwe Raamovereenkomst dan wel nieuwe Opdrachtnemer.

E 154.	De exit regeling is van toepassing bij (al dan niet vroegtijdige) ontbinding/opzegging of bij afloop van de Raamovereenkomst. Om de overdracht in goede banen te leiden, conformeert Opdrachtnemer zich aan de exit regeling en stelt Opdrachtnemer een transitie manager aan die verantwoordelijk is voor alle activiteiten die tijdens het overgangsproces plaatsvinden. Op deze manier worden risico's (onder andere verlies van informatie en communicatie) vermeden en worden de activiteiten gerelateerd aan het overgangsproces effectief gemanaged.
E 155.	Tijdens de overgang naar de nieuwe leverancier bij contractbeëindiging is Opdrachtnemer verplicht om te blijven voldoen aan de gestelde eisen conform dit PvE. De reeds geplande periodieke werkzaamheden zullen tot einddatum nog steeds worden uitgevoerd. De reeds geplande nadere opdrachten alsmede de resterende facturen zullen worden afgehandeld.
E 156.	Opdrachtnemer dient op verzoek van Opdrachtgever de opgevraagde informatie m.b.t. de dienstverlening kosteloos te verschaffen.
E 157.	Opdrachtnemer draagt de nog eventuele aanwezige voorraad, welke eigendom is van het CBR, over aan het CBR, bij beëindiging van de Raamovereenkomst.