



Bijlage 3
Programma van Eisen

**Ten behoeve van de Europese aanbesteding volgens de
openbare procedure**

**voor de levering van Bedrijfskleding &
Veiligheidsschoenen**

IBN

Programma van Eisen

Inschrijver conformeert zich aan alle gestelde eisen door middel van ondertekening van het document Bijlage 1 – Verklaring omtrent inschrijving en voegt deze toe aan zijn Inschrijving.

Algemene eisen

	Omschrijving eis:
1	De International Labour Organization (ILO) heeft een aantal basisnormen op papier gezet. De normen worden internationaal veel gebruikt omdat ze zijn opgesteld in samenwerking met overheden, werkgevers en werknemers. Inschrijver levert uitsluitend artikelen die voldoen aan de ILO basisnormen voor de fabricage en inkoop van artikelen en verklaart dit door ondertekening van Bijlage 6 – Verklaring inzake basisnormen ILO. Ten bewijze hiervan dient Inschrijver aan te tonen dat deze hierin zijn verantwoordelijkheid neemt door bijvoorbeeld een Fair Wear certificaat te overleggen of door middel van een schriftelijke toelichting aan te tonen te voldoen aan alle uitgangspunten zoals vermeld in de verklaring. Opdrachtnemer dient dit bewijs binnen tien kalenderdagen na het ontvangen van de voorlopige gunningsbeslissing te kunnen overleggen.
2	Inschrijver garandeert dat alle aan Aanbestedende dienst gelieerde bedrijven kunnen worden voorzien in de levering van de producten zoals deze is vastgelegd in de aanbestedingsstukken.
3	Inschrijver besteedt minimaal 5% van de totaal gefactureerde omzet die voortvloeit uit de raamovereenkomst aan de inzet van activiteiten op het gebied van Social Return on Investment (SROI). De SROI-afspraken worden vastgelegd in Bijlage 7 Concept Overeenkomst Social Return Invulling. In de situatie dat Inschrijver niet voldoet aan de norm van 5% zal Inschrijver het verschil overmaken aan (een nader overeen te komen fonds binnen) de Aanbestedende dienst.
4	Inschrijver is zelf verantwoordelijk voor het nakomen van zijn SROI verplichtingen en moet deze kunnen onderbouwen (ook wanneer de SROI-verplichting wordt verlegd naar een onderaannemer).
5	Inschrijver neemt binnen veertien (14) dagen na gunning contact op met de Coördinator Social Return & PSO Adviseur van de aanbestedende dienst ten behoeve van de verantwoording van de SROI-verplichting.
6	Inschrijver stelt binnen een termijn van tien (10) weken na ingangsdatum van de <u>Raam</u> overeenkomst, in samenwerking met de Aanbestedende dienst een Plan van Aanpak op, voor de concrete invulling van Social Return on Investment.

Inhoudelijke eisen

	Omschrijving eis:
	Assortiment
7	Aanbestedende dienst maakt onderscheid tussen een 'kernassortiment' en een 'overig assortiment'. Het kernassortiment betreft de producten vermeld op Bijlage 5 Assortiment en Bijlage 2 Prijzenblad. Voor deze producten wordt een prijs uitgevraagd. Inschrijver geeft een standaard kortingspercentage (in procenten) af op het overig assortiment. Dit kortingspercentage dient Inschrijver op het derde tabblad van bijlage 2 Prijzenblad in te vullen. Per productcategorie kan een kortingspercentage ingevuld worden. Inschrijver dient de productcategorie te vermelden in kolom A en het bijbehorende kortingspercentage in kolom B. Onder overig assortiment wordt verstaan de producten die Inschrijver aan Aanbestedende dienst kan leveren, naast het kernassortiment. Inschrijver gaat akkoord met 10% flexibiliteit op het kernassortiment, welke op verzoek van Aanbestedende dienst jaarlijks herzien kan worden. Reden hiervoor is de dynamiek waarin de aan Aanbestedende dienst gelieerde bedrijven verkeren en de eventueel veranderende behoefte in de aanschaf van bedrijfskleding & veiligheidsschoenen. De aan te bieden artikelen voldoen aan de omschrijving, inclusief de gestelde criteria en de eventueel genoemde normeringen. Indien in de omschrijving of bij het genoemde referentieartikel, merknamen genoemd worden dient u te lezen 'of minimaal gelijkwaardig'. De specificaties van het referentieartikel zijn richtinggevend (ter referentie). Dat houdt in dat specifiek benoemde merken en artikelen zijn bedoeld als indicatie voor eventueel aan te bieden minimaal gelijkwaardige artikelen.
8	Na ontvangst van de voorlopige gunningsbeslissing dient Inschrijver kosteloos binnen tien (10) werkdagen na verzoek van Aanbestedende dienst, een voorbeeld te leveren van alle geoffreerde artikelen. Aanbestedende dienst zal een vijftal artikelen aanwijzen, waarvan een voorbeeld wordt gevraagd. Het is aan Aanbestedende Dienst om vast te stellen welke artikelen aangeleverd moeten worden.
9	Inschrijver biedt de keuze uit tenminste twee (2) merken kleding en twee (2) merken schoenen, naast een eventueel huismerk.
10	Inschrijver garandeert dat zij verschillende kleurstellingen van de producten uit het kernassortiment kan leveren aan de aan Aanbestedende dienst gelieerde bedrijven. Inschrijver rekent daarvoor geen extra kosten.

11	De te leveren kleding dient, in ieder geval van goede kwaliteit te zijn en minimaal aan de gebruikelijke eisen van functionaliteit, deugdelijkheid, veiligheid, doelmatigheid en afwerking te voldoen.
12	De door Inschrijver aangeboden bedrijfskleding & veiligheidsschoenen zijn vervaardigd van duurzame, slijtvaste materialen, waarbij rekening wordt gehouden met de gebruikte stoffen, zodat kleurvastheid, vormvastheid, krimpvrijheid en kreukvrijheid zijn geborgd. Hierbij gelden de volgende criteria in relatie tot de doeleinden waarvoor de kleding wordt gebruikt: • Materiaal is bestand tegen de verschillende weersinvloeden; • Het materiaal dient bestand te zijn tegen slijt- en glansplekken zoals aan de binnenkant van de broek, elleboog en zitvlak; • Accessoires zoals ritsen, knopen en pushbuttons hebben een even lange levensduur als het artikel; • De kleurechtheid van het materiaal, het is bestand tegen (thuis-) wassen; • Materiaal is bestand tegen uitloop (hiermee wordt bedoeld het afbloeden, verkleuren door wassen, weer en dragen); • Materiaal is bestand tegen pilling; • Kleding is geschikt voor thuiswassen; • Beschermende kleding is beschikbaar in meerdere courante kleurstellingen en in kleurcombinaties met fluor bij EN-ISO-20741 normering; • Bedrijfskleding voldoet aan de EN-13688:2013 normering;

	• Veiligheidsschoenen voldoen aan de normering EN-20345:2022<u>11</u>; • De kleding, die bestemd is voor werkzaamheden in de levensmiddelenindustrie, dient te voldoen aan de DIN 10524: 2020-06 normering; • Breisels zijn gelijkmatig en vertonen geen onregelmatigheden; • Weefsel is gelijkmatig en vrij van weeffouten; • Stiksels mogen geen onregelmatigheden vertonen en moeten stevig zijn en bestand tegen scheuren of loslaten; • Stiksels mogen na het wassen niet trekken of vervormen wegens krimp; • Stiksels en innaai etiketten mogen geen irritatie geven; • De kleur van het garen van stiksels moet in overeenstemming zijn met de kleur van de stof; • Stiksels en verbindingen zijn duurzaam; • Materiaal is vrij van schadelijke of gezondheidsbedreigende stoffen; • Kleding behoudt ook na herhaaldelijk wassen haar kleuren, vorm en technische eigenschappen; • De kleding is Uv-stralingbestendig; • De kleding, die bestemd is voor werkzaamheden waarbij dit als noodzakelijk kan worden aangemerkt, dient 'tekenwerend' te zijn.
13	Alle kleding is voorzien van een duidelijk etiket waarin de was- en onderhoudsinstructie is weergegeven, evenals de maat en de samenstelling van het artikel. De te hanteren wassymbolen zijn zoals gebruikelijk in de markt.
14	Inschrijver voorziet alle aangeboden kleding desgevraagd van een logo in uniforme kleur (in beginsel 'wit of blauw'). De afmetingen van de logo's van de Aanbestedende dienst op de bedrijfskleding, dient te voldoen aan de op het moment van levering geldende fiscale eisen. Alle aangebrachte logo's voldoen aan de volgende eigenschappen: • Wasbestendig; • Kleurecht; • Duurzaam bevestigd; De door de Inschrijver aangebrachte logo's dienen net zo lang mee te gaan als het kledingstuk.
15	Inschrijver maakt, na gunning van de raamovereenkomst, een afspraak om het gebruik- en aanbrengen van logo's af te stemmen.
16	Inschrijver dient, bij het initiële ontwerp of wijziging van het logo, nadrukkelijk goedkeuring te vragen aan Aanbestedende dienst voordat Inschrijver een logo drukt op kleding. Inschrijver zal desgevraagd een voorbeeld digitaal naar Aanbestedende dienst toesturen ter goedkeuring.
17	Aanbestedende dienst maakt onderscheidt tussen het 'standaard' huismerk logo's en de aanvraag van een los, incidenteel logo. Voor een incidenteel logo is het niet noodzakelijk een afspraak te maken. De aan Aanbestedende dienst gelieerde

	bedrijven wensen weliswaar altijd een proefdruk/voorbeeld te ontvangen ter goedkeuring.
18	Inschrijver neemt kosteloos oude, versleten en afgedankte bedrijfskleding en veiligheidsschoenen retour en garandeert de Aanbestedende dienst dat afgevoerde bedrijfskleding en werkschoenen niet opnieuw in omloop komen. Omdat op voorhand niet bekend is hoeveel kleding de Aanbestedende dienst zal retourneren voor recycling, dient de Inschrijver een kiloprijs in te dienen op het tabblad 1 van Bijlage 2 Prijzenblad (cel E114). Indien gedurende de looptijd van de raamovereenkomst blijkt dat deze kiloprijs substantieel daalt of zelfs leidt tot een opbrengst per kilo, is de Inschrijver verplicht deze wijziging door te voeren ten behoeve van Aanbestedende dienst.
19	In die gevallen waar Inschrijver niet in de standaardmaten voorziet moet Inschrijver kunnen voorzien in maatwerk. Dat wil zeggen dat te leveren kleding ook in maatwerk geleverd moet kunnen worden. Onder maatwerk verstaat Aanbestedende dienst; maten die buiten de range van de maten valt zoals in eis 35 van dit Programma van Eisen is beschreven. Daarbij dient de kleding aan de geldende veiligheidsnormen te voldoen en de representatieve uitstraling te behouden. Onder vermaak-werk verstaat Aanbestedende dienst; het aanpassen van een kledingstuk, bijvoorbeeld het inkorten van een mouw.
20	De modellen en gebruikte materialen genoemd in het kernassortiment dienen gedurende de looptijd van de raamovereenkomst leverbaar te blijven, dan wel dient een gelijkwaardig alternatief geleverd worden. Het is Inschrijver niet toegestaan het kernassortiment eenzijdig te wijzigen tijdens de looptijd van deze raamovereenkomst. Indien Inschrijver een wijziging in het kernassortiment wenst, dient dit tijdig gemeld te worden bij de Contractmanager van de Aanbestedende dienst. Alleen na goedkeuring van de Contractmanager van de Aanbestedende dienst, kan de wijziging doorgevoerd worden. De prijs van het alternatief mag niet hoger zijn dan de prijs van het originele artikel. Bij normaal gebruik van de gebruiker dient er géén verschil in kwaliteit te zitten. Indien kleding hier niet aan voldoet, dan dient deze door de Inschrijver door een alternatief kledingstuk van maximaal dezelfde prijs, van het originele artikel, vervangen te worden. Eventuele passessies hiervoor, indien noodzakelijk, dienen kosteloos en direct door Inschrijver aangeboden te worden.
21	Het is voor Aanbestedende dienst toegestaan om producten die buiten het kernassortiment vallen te betrekken bij andere leveranciers.
22	Inschrijver levert, indien gewenst, bedrijfskleding in specifieke kleurstellingen van de aan Aanbestedende dienst gelieerde bedrijven en draagt daaromtrent zorg voor de afstemming met het aan Aanbestedende dienst gelieerde bedrijf. Inschrijver rekent

	hiervoor geen extra kosten. Aanbestedende dienst heeft geen kleurstellingen welke speciaal voor de aan Aanbestedende dienst gelieerde bedrijven geproduceerd dient te worden.
23	Inschrijver heeft de verplichting om, bij gerede twijfel bij Aanbestedende dienst, de gelijkwaardigheid van de 'kwaliteit' van de aangeboden artikelen, zoals weergegeven op het Bijlage 2 Prijzenblad, aan te tonen, indien Aanbestedende dienst hierom vraagt.
	Service
24	Inschrijver heeft een klantenservice die op werkdagen zowel telefonisch als per e-mail van 08.30 uur tot 17.00 uur bereikbaar is. Inschrijver geeft binnen twee (2) werkdagen antwoord op de gestelde vraag.
25	Inschrijver geeft proactief, kosteloos advies aan Aanbestedende dienst over de laatste ontwikkelingen op het gebied van bedrijfskleding en de wetgeving op het gebied van bedrijfskleding.
26	Inschrijver dient gedurende de looptijd van de raamovereenkomst, op verzoek en op locatie van een aan Aanbestedende dienst gelieerd bedrijf, kosteloos (indien er sprake is van meer dan 10 personen) een spreekuur voor het passen van kleding en schoeisel en het beantwoorden van vragen vanuit medewerkers te organiseren. Inschrijver gaat akkoord met een verwachte frequentie van het organiseren van een spreekuur van 4x per jaar. Inschrijver stelt daarnaast op speciaal verzoek van Aanbestedende dienst, kosteloos een accountmanager ter beschikking voor het verzorgen van een passessie, ingeval de maatvoering van een nieuwe medewerker buiten de standaard maatvoeringen valt zoals gesteld in eis 35 en deze medewerker met spoed voorzien dient te worden van passende kleding. De kosten die uit deze activiteit voortvloeien zijn voor rekening van Inschrijver.
27	Inschrijver beschikt over een online registratiesysteem waarbinnen de maatvoering, kledingpakket en bestelhistorie per medewerker wordt vastgelegd.
28	Inschrijver stelt per locatie een passet ter beschikking, bestaande uit kledingstukken uit het kernassortiment. Inschrijver is gerechtigd om de kosten voor de passets door te berekenen tegen de op het prijzenblad overeengekomen prijzen. Onder een passet verstaat Aanbestedende dienst in ieder geval – maar niet uitsluitend - het volgende: - Werkbroek - Poloshirt; - Schoenen; - Sweater; - Winterjas. Vereist is daarnaast dat de passet bestaat uit alle maten conform gestelde in eis 35. Daarnaast eist Aanbestedende dienst slechts één kleurstelling per item voor de passet.
29	Indien er sprake is van nieuw ontwikkelde (beschermende) kleding, verzorgt Inschrijver kosteloos de certificering van deze kleding.

30	Inschrijver biedt de Aanbestedende dienst, desgewenst, een oplossing voor semi-orthopedische aanpassingen aan standaard verkrijgbare werkschoenen.		
31	Bij de overgang op een nieuwe leverancier zullen de aan Aanbestedende dienst gelieerde bedrijven, de reeds opgebouwde voorraad, voor zover deze nog aanwezig is bij de huidige leverancier, afnemen. Aanbestedende dienst zal daarmee eerst eigen voorraad opmaken waarna er afgenomen zal worden bij de nieuwe leverancier.		
	Producteisen		
32	De garantietermijn op de producten bedraagt minimaal de fabrieksgarantie vanaf moment van levering van de producten aan Aanbestedende dienst. De Inschrijver biedt minimaal de garantieregeling aan die de fabrikant van het product hanteert.		
33	De geleverde kleding moet voldoen aan de geldende Arbo regelgeving betreffende werk- en veiligheidskleding. De hoeveelheden schadelijke stoffen in de te leveren bedrijfskleding overschrijden niet de limietwaarden zoals opgenomen in het Öko-Tex 100 label of vergelijkbaar.		
34	Inschrijver garandeert gedurende de looptijd van de raamovereenkomst dat afgenomen kleding en overige producten minimaal voldoen aan alle specificaties, normeringseisen en additionele beschermingseisen en aan de laatst geldende normen als ISO, CE, NEN die gelden voor de werkzaamheden waar de kleding en middelen bij Opdrachtgever voor bestemd zijn.		
35	Inschrijver dient minimaal de volgende maatboog te kunnen verzorgen voor de producten-:		
	Bedrijfskleding	XS tot en met 5XL (lengtematen 47 tot en met 61)	
	Veiligheidskleding	XS tot en met 5XL (lengtematen 47 tot en met 61)	
	Representatieve kleding	XS tot en met 5XL (lengtematen 47 tot en met 61)	
	Spijkerbroeken	XS tot en met 5XL (lengtematen 30 tot en met 38, breedtemaat 28 tot en met 46)	
	Veiligheidslaarzen en -schoenen	Maat 36 tot en met 48 Breedte leesten: D, XD, XXD, 10, 11, 12, 13 en 14 (of vergelijkbaar)	
	Dameslijn	XS tot en met 4XL (lengtematen 34 tot en met 46)	

	* Bovenstaand genoemde maten in de maatboog worden aangemerkt als standaard maten. * Maatwerk betreft alle overige maten die buiten bovenstaande range vallen. Indien een gebruiker niet gekleed kan worden middels de opgegeven (confectie)maten, dient Inschrijver, op verzoek, zorg te dragen voor de levering van maatwerk artikelen.
	Prijsvorming
36	Jaarlijks wordt het kernassortiment besproken tussen Inschrijver en Aanbestedende dienst en waar nodig aangepast. Graag verwijzen wij u ook naar eis 7. Voor de eventueel nieuw in het kernassortiment op te nemen artikelen wordt in overleg met Aanbestedende dienst nettoprijzen vastgelegd.
37	Inschrijver dient te voldoen aan de marktconformiteitseis. Dat wil zeggen, indien Aanbestedende dienst artikelen opvraagt die niet zijn opgenomen in Bijlage 5 Assortiment, zal Inschrijver marktconforme prijzen en tarieven offreren en berekenen die gelden voor de branche waarbinnen Inschrijver actief is. De aangeboden prijzen voor deze artikelen dienen in lijn te zijn met de nettoprijzen van het kernassortiment. Aanbestedende dienst is gerechtigd deze nettoprijzen en tarieven op marktconformiteit te (laten) controleren en behoudt zich het recht voor, bij disproportionele afwijkingen van marktconforme prijsstelling, kunnen de aan Aanbestedende dienst gelieerde bedrijven de artikelen bij derden (zijnde niet Inschrijver) afnemen.
38	Inschrijver mag jaarlijks (vanaf 1 januari 2026) de nettoprijzen aanpassen met een percentage gelijk aan de stijging zoals gepubliceerd in de CBS producentenprijsindex 14 'kleding' en producentenprijsindex 152 'Schoeisel'.
	Bestellen
39	Levering geschiedt uitsluitend na ontvangst van de bestelopdracht van de daartoe gemandateerde besteller van aan Aanbestedende dienst gelieerde bedrijf.
40	Bestellingen kunnen op twee (2) manieren worden geplaatst: • Inschrijver stelt kosteloos een online portal beschikbaar. Via dit portal wordt een webshop of digitale catalogus functionaliteit geboden en kunnen bestellingen geplaatst worden. Hierin is minimaal het overeengekomen kernassortiment met artikelen die de deelnemende leden van Aanbestedende dienst afneemt beschikbaar.

	• Inschrijver stelt een orderdesk of contactpersoon beschikbaar waar het aan Aanbestedende dienst gelieerde bedrijf via het eigen inkoopstelsel of via e-mail bestellingen heen stuurt, waarna deze door Inschrijver worden opgepakt, verwerkt en afgehandeld.
41	Inschrijver bevestigt ontvangst van de bestelling binnen twee (2) werkdagen door middel van een orderbevestiging. Deze orderbevestiging bevat de volgende gegevens: • Referentie: inkoopordernummer en/of naam besteller, de naam en/of personeelsnummer van de persoon voor wie het bestemd is; • Bestelinfo: besteldatum, geplande leverdatum, kostenplaats; • Afleveradres; • De bestelde artikelen per artikel: artikelnummer, omschrijving, maat, aantal, prijs, kortingspercentage, totaalbedrag artikel exclusief btw; • Totaal-regel: valuta, totaalbedrag exclusief btw, btw %, btw bedrag, totaalbedrag inclusief btw;
42	Het inrichten en onderhouden van de online portal is de verantwoordelijkheid van Inschrijver. Inschrijver garandeert daarbij de veiligheid van de gegevens van Aanbestedende dienst in het online portal en heeft daarvoor de nodige (beveiliging)maatregelen getroffen.
43	Indien Inschrijver beschikt over een softwaresysteem waar, door middel van een koppeling, een inkoopstelsel van Aanbestedende Dienst aan gekoppeld kan worden, dan kan Aanbestedende dienst, indien gewenst, kosteloos gebruik van maken van deze mogelijkheid.
44	De online portal bevat naast een webshop/digitale catalogus de volgende functies: • Factuurhistorie per bestelaccount; • Pakbonnen; • Orderhistorie per bestelaccount; • Lopende orders; • Registratie/opvraagbaarheid van maatvoering n.a.v. passessies van medewerkers; • De mogelijkheid d.m.v. een rechtenstructuur inlogaccounts aan te maken voor verschillende vestigingen/afdelingen/functies met beperkte(re) functionaliteit.
	Leveren
45	Leveringen vinden plaats op de door aan Aanbestedende dienst gelieerde bedrijven aangegeven adressen.
46	Leveringen vinden plaats op maandag tot en met vrijdag (werkdagen) tussen 08.00 en 16.00 uur.
47	Aanbestedende dienst stelt de volgende eisen aan Inschrijver met betrekking tot levertijd: 1 Kernassortiment: Maximaal vijf (5) werkdagen

	In overleg met Aanbestedende dienst wordt er gestreefd naar een vaste afleverdag per week. 2 Vermaak werk (bijvoorbeeld het inkorten van een broek): Maximaal tien (10) werkdagen 3 Maatwerk: Maximaal tien (10) werkweken. (dit geldt voor de maten die buiten de range van Eis 35 vallen) 4 Spoed: Maximaal drie (3) werkdagen. (enkel geldend voor de producten uit het kernassortiment) Voor alle typen leveringen geldt een leverbetrouwbaarheid van minimaal 95%.
48	Leveringen zijn altijd voorzien van een afleverbon met daarop een overzicht van: • Referentie: inkoopordernummer en/of naam besteller, de naam en/of personeelsnummer van de persoon voor wie het bestemd is; • Bestelinfo: inkoopordernummer, besteldatum, leverdatum; • De individueel bestelde artikelen: artikelnummer, omschrijving, maat, aantal, prijs, totaalbedrag artikel exclusief btw; • (indien van toepassing) vermelding welke artikelen uit deze bestelling later worden geleverd. • Verpakt in eenheden waarbij de kleinste verpakkingseenheid nooit producten voor twee (2) personen kan bevatten.
49	Indien een artikel tijdelijk niet leverbaar is, wordt standaard een deellevering geleverd met de artikelen die op dat moment leverbaar zijn, nadat Inschrijver hierover contact heeft opgenomen en er overleg is geweest met de besteller van het aan Aanbestedende dienst gelieerde bedrijf over een acceptabele oplossing of een passend alternatief ten aanzien van het artikel dat niet leverbaar is.
50	Indien een artikel tijdelijk niet leverbaar is, wordt standaard een deellevering geleverd met de artikelen die op dat moment leverbaar zijn, nadat de Inschrijver hierover contact heeft opgenomen en er overleg is geweest met de besteller van het aan Aanbestedende dienst gelieerde bedrijf over een acceptabele oplossing of een passend alternatief ten aanzien van het artikel dat niet leverbaar is.
51	Indien een artikel tijdelijk niet leverbaar is, dient de Inschrijver proactief op te treden voor het leveren van een alternatief en, na overleg met en goedkeuring door de besteller van het aan Aanbestedende dienst gelieerde bedrijf, een alternatief tegen dezelfde (prijs)condities te leveren.
52	Na melding van een foutieve (aan de kant van Inschrijver) en/of een beschadigde levering wordt het geleverde product in overleg met het aan Aanbestedende dienst gelieerde bedrijf opgehaald of retour gezonden en zorgt Inschrijver voor een nalevering zonder dat dit leidt tot extra kosten voor het Aanbestedende dienst gelieerde bedrijf. De nalevering dient qua leversnelheid door Inschrijver als spoedbestelling te worden behandeld.

	De Aanbestedende dienst zal, in de situatie dat een foutieve bestelling te wijten is aan Aanbestedende dienst, de eventuele retourkosten die hieruit voortvloeien, voor eigen rekening nemen. Deze eis geldt alleen voor producten die niet 'op maat gemaakt' of 'vermaakt' zijn. Artikelen welke 'op maat gemaakt' of 'vermaakt' zijn, kunnen in bovengenoemde situatie niet door Aanbestedende dienst geretourneerd worden.
53	Alle verpakkingen dienen milieuvriendelijk en recyclebaar te zijn. Inschrijver conformeert zich aan het "Besluit beheer verpakkingen 2014". De artikelen worden desgewenst per gebruiker verpakt. De artikelen dienen in een zodanige verpakkingen te worden afgeleverd, dat deze ook gebruikt kan worden voor eventuele retourzendingen. De Inschrijver zal zo milieuvriendelijk mogelijk verpakkingsmateriaal gebruiken en niet meer verpakkingsmateriaal gebruiken dan noodzakelijk is.
54	Levering vindt plaats op basis van DDP. De opdrachtnemer hanteert geen drempelbedragen of toeslagen voor een minimale orderwaarde.
	Facturatie
55	De facturen van Inschrijver moeten voldoen aan de wettelijke vereisten. Facturering geschiedt altijd wekelijks na levering van de bestelling. Inschrijver vermeldt op elke factuur een specificatie, die als volgt is weergegeven: • Ordernummer A, orderdatum, leverdatum + de volgende opsomming van de producten: ○ Productnaam [product 1] x aantal x prijs = totaal; ○ Productnaam [product 2] x aantal x prijs = totaal; ○ Totaalprijs per order • Ordernummer B, orderdatum, leverdatum + de volgende opsomming van de producten: ○ Etc. Naast bovengenoemde specificatie vernoemd Inschrijver op elke factuur de volgende gegevens: • Referentie: inkoopordernummer en/of naam besteller; • Bestelinfo: kostenplaats; omschrijving, de naam en/of personeelsnummer van de persoon voor wie het bestemd is; • Afleveradres; Voor de overige voorwaarden ten aanzien van facturering en betaaltermijnen wordt verwezen naar de bijgesloten Algemene inkoopvoorwaarden, meer in het bijzonder deel II: Financiële bepalingen.

56	Inschrijver voorziet in de mogelijkheid tot digitaal factureren. Inschrijver stuurt de factuur enkel en alleen in PDF-format, per e-mail, naar het aan Aanbestedende dienst gelieerde bedrijf. Het e-mailadres is opgenomen in Bijlage 4.A Concept raamovereenkomst.
	Centraal contractmanagement, management informatie en accountmanagement
57	Inschrijver benoemt een vaste, centrale accountmanager voor Aanbestedende dienst, waarbij een vaste vervanger wordt aangewezen. Na voorlopige gunning maakt Inschrijver de naam, het telefoonnummer en het e-mailadres van de accountmanager en diens vervanger bekend aan Aanbestedende dienst.
58	De vaste, centrale accountmanager dient op de hoogte te zijn van de inhoud en voorwaarden, vastgelegd in de aanbestedingsstukken en de raamovereenkomst. Tevens beschikt de vaste, centrale accountmanager over inhoudelijke kennis van de producten en het assortiment.
59	De accountmanager voert minstens ieder kwartaal, kosteloos, een tactisch overleg met de Contractmanager van Aanbestedende dienst, waarbij de gehele samenwerking wordt geëvalueerd. De accountmanager maakt een verslag van datgene wat besproken is tijdens een tactisch overleg. De contractmanager van Aanbestedende dienst ontvangt dit verslag binnen 10 werkdagen nadat het overleg heeft plaatsgevonden.
60	Gedurende het overleg worden in ieder geval de volgende onderwerpen besproken: • Algehele dienstverlening Inschrijver; • Leverbetrouwbaarheid Inschrijver; • Accountmanagement; • Managementrapportage; • Ontwikkelingen op midden- en lange termijn; • Rapportage waarin Inschrijver vermeld op welke wijze zij voldoen aan de vastgestelde KPI's inclusief stand van zaken. Voor meer informatie over het onderwerp KPI's wordt u verwezen naar dit onderwerp verderop in dit Programma van Eisen. • Invulling SROI; • Verbetervoorstellen/adviezen ten aanzien van de inkoop van het assortiment.
61	Inschrijver levert minimaal vier (4) keer per jaar digitaal een managementrapportage aan, te weten uiterlijk een maand na afloop van ieder kwartaal. Deze managementrapportage bevat minimaal: • Totale omzet per aan Aanbestedende dienst gelieerd bedrijf; • Totale afname op productgroep niveau per aan Aanbestedende dienst gelieerde bedrijf. • Invulling SROI door Inschrijver; • Score leverbetrouwbaarheid; • Klachtenrapportage;
62	Inschrijver is in staat om, op verzoek van een aan Aanbestedende dienst gelieerde bedrijf, een managementrapportage in Microsoft Excel te genereren waarin de bestelhistorie per aan Aanbestedende dienst gelieerd bedrijf wordt weergegeven.
	Klachten

63	Inschrijver garandeert een maximale responstijd van één (1) werkdag, ingaande na de dag van ontvangst, voor het beantwoorden van een vraag of het in behandeling nemen van een klacht. In geval van een klacht komt Inschrijver binnen drie (3) werkdagen, ingaande na de dag van ontvangst, met een passende oplossing.
64	Inschrijver hanteert een klachtenreglement en maakt dit bekend aan de Aanbestedende dienst gelieerde bedrijf, bijv. via de website van Inschrijver.
	Gegevensbescherming en geheimhouding
65	Inschrijver verplicht zich om mee te werken en zorg te dragen om klantspecifieke gegevens over te dragen aan een eventueel nieuwe leverancier bij het expireren van deze raamovereenkomst.
66	Inschrijver garandeert dat zij zorgvuldig omgaat met alle klantspecifieke informatie die tot haar beschikking komt gedurende de uitvoering van de dienstverlening. Inschrijver zal deze informatie, zonder nadrukkelijk toestemming van Aanbestedende dienst, niet verstrekken aan derden.
67	Inschrijver verwerkt persoonsgegevens, als gedefinieerd in artikel 4 lid 1 AVG, op behoorlijke en zorgvuldige wijze en in overeenstemming met de toepasselijke wet- en regelgeving. Inschrijver verwerkt de van Aanbestedende dienst gelieerde bedrijven ontvangen persoonsgegevens uitsluitend voor het doel waarvoor het aan Aanbestedende dienst gelieerde bedrijf deze gegevens aan Inschrijver heeft verstrekt.
	KPI
68	KPI 1: levertijden Inschrijver levert 95% van de bestelde producten binnen de overeengekomen levertijden
69	KPI 2: klachtenafhandeling Inschrijver reageert binnen één (1) werkdag op een klacht en komt binnen drie (3) werkdagen met een passende oplossing
70	KPI 3: SROI Inschrijver investeert 5% van de werkelijk gemaakte omzet op jaarbasis in SROI activiteiten.
71	KPI 4: Klanttevredenheid Inschrijver garandeert een minimale klanttevredenheid van de aan Aanbestedende dienst gelieerde bedrijven met een beoordeling van het cijfer 3 (=Voldoende). Aanbestedende dienst meet de klanttevredenheid onder andere door het periodiek afnemen van een enquête onder de werknemers van de aan Aanbestedende dienst gelieerde bedrijven. De cijferbeoordeling bestaat uit vier (4) schalen, t.w. 1 = Slecht

	2 = Matig 3 = Voldoende 4 = Goed
72	KPI 5: Responsetijd vragen Inschrijver reageert binnen twee (2) werkdagen op vragen van Aanbestedende dienst.