

Bijlage 4 Programma van Eisen

Europese aanbesteding volgens de openbare procedure
voor levering van Werkkleding & -schoenen

Cedris

Programma van Eisen

Algemene eisen

	Omschrijving eis:
1.	De opdrachtnemer garandeert dat alle deelnemende leden van de opdrachtgever kunnen worden voorzien in de levering van de producten zoals deze is vastgelegd in de aanbestedingsstukken.

Inhoudelijke eisen

	Omschrijving eis:
	Assortiment
2.	De opdrachtgever maakt onderscheid tussen een 'kernassortiment' en een 'overig assortiment'. Het kernassortiment betreft de producten vermeld op Bijlage 7 Assortiment en Bijlage 3 Prijzenblad. Voor deze producten wordt een prijs uitgevraagd. De opdrachtnemer geeft een standaard kortingspercentage (in procenten) af op het overig assortiment. Onder overig assortiment wordt verstaan de producten die de opdrachtnemer aan deelnemend lid van de opdrachtgever kan leveren, naast het kernassortiment. De opdrachtnemer gaat akkoord met 20% flexibiliteit in volume per jaar op het kernassortiment, welke op verzoek van de opdrachtgever jaarlijks herzien kan worden. Reden hiervoor is de dynamiek waarin deelnemende leden van de opdrachtgever verkeren en de eventueel veranderende behoefte in de aanschaf van Werkkleding & -schoenen. Op het 'overig assortiment' dient de opdrachtnemer marktconforme tarieven te hanteren. De marktconformiteit kan worden gecontroleerd door de opdrachtgever. 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 gelijkwaardig'. Dat houdt in dat specifiek benoemde merken en artikelen zijn bedoeld als indicatie voor eventueel aan te bieden gelijkwaardige artikelen.
3.	De door de opdrachtnemer aangeboden producten in het prijzenblad dienen daadwerkelijk geleverd te worden. Bij een gelijkwaardig alternatief in kernassortiment dient de opdrachtnemer maximaal de prijzen uit het kernassortiment te hanteren.
4.	De opdrachtnemer biedt de keuze uit tenminste twee (2) merken kleding en twee (2) merken schoenen, naast een eventueel huismerk.

5.	De opdrachtnemer garandeert dat zij verschillende kleurstellingen van de producten uit het kernassortiment kan leveren aan deelnemend lid van de opdrachtgever. De opdrachtnemer rekent daarvoor geen extra kosten.
6.	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.
7.	De door de opdrachtnemer aangeboden Werkkleding en -schoenen 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: a. Materiaal is bestand tegen de verschillende weersinvloeden; b. Het materiaal dient bestand te zijn tegen slijt- en glansplekken zoals aan de binnenkant van de broek, elleboog en zitvlak; c. Accessoires zoals ritsen, knopen en pushbuttons hebben een even lange levensduur als het artikel; d. De kleurechtheid van het materiaal, het is bestand tegen (thuis-) wassen; e. Materiaal is bestand tegen uitloop; f. Materiaal is bestand tegen pilling; g. Kleding is geschikt voor thuiswassen; h. Beschermende kleding is beschikbaar in meerdere courante kleurstellingen en in kleurcombinaties met fluor bij EN ISO 20741 normering; i. Werkkleding voldoet aan de EN-340 normering; j. Veiligheidsschoenen voldoen aan de normering EN-20345; k. Breisels zijn gelijkmatig en vertonen geen onregelmatigheden; l. Weefsel is gelijkmatig en vrij van weeffouten; m. Stiksels mogen geen onregelmatigheden vertonen en moeten stevig zijn en bestand tegen scheuren of loslaten; n. Stiksels mogen na het wassen niet trekken of vervormen wegens krimp; o. Stiksels en innaai etiketten mogen geen irritatie geven; p. De kleur van het garen van stiksels moet in overeenstemming zijn met de kleur van de stof; q. Stiksels en verbindingen zijn duurzaam; r. Materiaal is vrij van schadelijke of gezondheidsbedreigende stoffen; s. Kleding behoudt ook na herhaaldelijk wassen haar kleuren, vorm en technische eigenschappen; t. De kleding is UV-straling bestendig; u. De kleding, die bestemd is voor werkzaamheden waarbij dit als noodzakelijk kan worden aangemerkt, dient 'tekenwerend' te zijn.

8.	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.
9.	De opdrachtnemer voorziet alle aangeboden kleding desgevraagd van logo's (borduren/sealen of soortgelijk). De afmetingen van de logo's van de deelnemende leden van de opdrachtgever op de bedrijfskleding, dient te voldoen aan de op het moment van levering geldende fiscale eisen (minimaal 70 cm² logo per oppervlak per kledingstuk). Alle aangebrachte logo's voldoen aan de volgende eigenschappen: - Was bestendig; - Kleurecht; - Duurzaam bevestigd; - De door de opdrachtnemer aangebrachte logo's dienen net zo lang mee te gaan als het kledingstuk.
10.	De opdrachtnemer maakt, na gunning van de raamovereenkomst, per deelnemend lid van de opdrachtgever een afspraak om het gebruik- en aanbrengen van logo's onderling af te stemmen.
11.	De opdrachtnemer dient nadrukkelijk goedkeuring te vragen aan het deelnemend lid van de opdrachtgever voordat de opdrachtnemer een logo drukt op kleding. De opdrachtnemer zal desgevraagd een voorbeeld digitaal naar het deelnemend lid van de opdrachtgever toesturen ter goedkeuring. Kleding met logo's zijn uitsluitend bestemd voor het betreffende deelnemend lid.
12.	De opdrachtgever maakt onderscheid 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 leden van de opdrachtgever wensen weliswaar altijd een proefdruk/voorbeeld te ontvangen ter goedkeuring.
13.	De opdrachtnemer garandeert de opdrachtgever dat afgevoerde werkkleding & schoeisel niet opnieuw in omloop komt. Omdat op voorhand niet bekend is hoeveel kleding in de deelnemende leden van de opdrachtgever zullen retourneren voor recycling, kan de opdrachtnemer een kiloprijs indienen op het Prijzenblad. Indien gedurende de looptijd van de raamovereenkomst blijkt dat deze kiloprijs substantieel daalt of zelfs leidt tot een opbrengst per kilo, is de opdrachtnemer verplicht deze wijziging door te voeren ten behoeve van de Deelnemende leden van de opdrachtgever.
14.	In die gevallen waar de opdrachtnemer niet in de standaardmaten voorziet moet de opdrachtnemer kunnen voorzien in maatwerk. Dat wil zeggen dat te leveren kleding ook in maatwerk geleverd moet kunnen worden. Onder maatwerk verstaat de opdrachtgever; maten die buiten de range van de maten valt zoals in eis 28 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 de opdrachtgever; het aanpassen van een kledingstuk, bijvoorbeeld het inkorten van een mouw.
15.	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 de opdrachtnemer niet toegestaan het kernassortiment eenzijdig te wijzigen tijdens de looptijd van deze raamovereenkomst, behoudens wanneer een artikel niet meer leverbaar is. Levering van een alternatief dient altijd vooraf gemeld te worden en kan alleen plaatsvinden in overleg met lid van de opdrachtgever. Het alternatief moet voor dezelfde prijs als het originele artikel worden geleverd. 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 opdrachtnemer door een alternatief kledingstuk van dezelfde prijs, van het originele artikel, vervangen te worden. Eventuele passessies hiervoor, indien noodzakelijk, dienen kosteloos door de opdrachtnemer aangeboden te worden.
16.	Het is voor leden van de opdrachtgever toegestaan om producten die buiten het kernassortiment vallen te bestellen bij andere leveranciers.
17.	De opdrachtnemer garandeert de opdrachtgever, gedurende de looptijd van de raamovereenkomst, de levering van handschoenen en werkhandschoenen in de maatboog 1 t/m 12.
18.	De opdrachtnemer heeft de verplichting om, bij gerede twijfel bij de opdrachtgever, de gelijkwaardigheid van de 'kwaliteit' van de aangeboden artikelen, zoals weergegeven op het Bijlage 3 Prijzenblad, aan te tonen, indien de opdrachtgever hierom vraagt.
	Service
19.	De opdrachtnemer heeft een klantenservice die op werkdagen zowel telefonisch als per e-mail van 08.30 uur tot 17.00 uur bereikbaar is. De opdrachtnemer geeft binnen twee (2) werkdagen antwoord op de gestelde vraag.
20.	De opdrachtnemer geeft proactief, kosteloos advies aan leden van de opdrachtgever over de laatste ontwikkelingen op het gebied van werkkleding en de wetgeving op het gebied van werkkleding.
21.	De opdrachtnemer dient gedurende de looptijd van de raamovereenkomst, op verzoek van een deelnemend lid van de opdrachtgever, op een nader, door het deelnemend lid van de opdrachtgever te bepalen, locatie, kosteloos (indien er sprake is van meer dan 10 personen) een passessie voor het passen van kleding en schoeisel te organiseren. De opdrachtnemer gaat akkoord met een verwachte frequentie van het organiseren van een passessie van 2x per jaar per lid. De kosten die uit deze activiteit voortvloeien zijn voor rekening van de opdrachtnemer.
22.	De opdrachtnemer beschikt over een online registratie systeem waarbinnen de maatvoering en bestelhistorie per medewerker wordt vastgelegd. De opdrachtnemer stelt per medewerker van een deelnemend

	lid een stamkaart op zodat gericht en efficiënt kan worden besteld.	
23.	Indien er sprake is van nieuw ontwikkelde (beschermende) kleding, verzorgt De opdrachtnemer kosteloos de certificering van deze kleding.	
24.	De opdrachtnemer biedt de deelnemende leden van de opdrachtgever, desgewenst, een oplossing voor semi-orthopedische aanpassingen aan standaard verkrijgbare (werk) schoenen.	
25.	Het huidige nog bestaande assortiment van Werkkleding & -schoenen wordt waar mogelijk uit-gefaseerd. Hiervoor zullen geen extra kosten worden doorberekend aan de leden van de opdrachtgever. Bij overgang op een nieuwe de opdrachtnemer staat het de deelnemende leden vrij om de reeds opgebouwde voorraad, voor zover deze nog aanwezig is bij de huidige de opdrachtnemer, af te nemen. Deelnemend lid zal eerst eigen voorraad opmaken waarna er afgenomen zal worden bij de nieuwe opdrachtnemer.	
	Producteisen	
	De garantietermijn op de producten bedraagt minimaal de fabrieksgarantie vanaf moment van levering van de producten aan deelnemend lid van de opdrachtgever. De opdrachtnemer biedt minimaal de garantieregeling aan die de fabrikant van het product hanteert.	
26.	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.	
27.	De opdrachtnemer 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 de opdrachtgever voor bestemd zijn.	
28.	De opdrachtnemer dient minimaal de volgende maatboog te kunnen verzorgen voor de producten :	
	Werkkleding	XS tot en met 7XL (lengtematen 47 tot en met 61)
	Veiligheidskleding	XS tot en met 7XL (lengtematen 47 tot en met 61)
	Representatieve kleding	XS tot en met 7XL (lengtematen 47 tot en met 61)
	Spijkerbroeken	XS tot en met 7XL

		(lengtematen 30 tot en met 38, breedtemaat 28 tot en met 46)	
	Werklaarzen en werkschoenen	Maat 36 tot en met 52 Breedte leesten: D, XD, XXD, 10, 11, 12, 13 en 14 (of vergelijkbaar)	
	Dameslijn	XS tot en met 6XL (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 de opdrachtnemer, op verzoek, zorg te dragen voor de levering van maatwerk artikelen.		
	Prijsvorming		
29.	Jaarlijks wordt het kernassortiment besproken tussen de opdrachtnemer en de opdrachtgever en waar nodig aangepast. Graag verwijzen wij u ook naar eis 3 en 4. Voor de eventueel nieuw in het kernassortiment op te nemen artikelen wordt in overleg met de opdrachtgever marktconforme prijzen vastgelegd.		
30.	De opdrachtnemer dient te voldoen aan de marktconformiteitseis. Dat wil zeggen, indien de opdrachtgever artikelen opvraagt die niet zijn opgenomen in Bijlage 7 Assortiment, zal de opdrachtnemer marktconforme prijzen en tarieven offren en berekenen die gelden voor de branche waarbinnen de opdrachtnemer actief is. De aangeboden prijzen voor deze artikelen dienen in lijn te zijn met de nettoprijzen van het kernassortiment. De opdrachtgever 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 deelnemende leden de artikelen bij derden (zijnde niet de opdrachtnemer) afnemen. Het bepalen of er sprake is van een 'marktconforme prijs' is aan de opdrachtgever.		
	Bestellen		
31.	Levering geschiedt uitsluitend na ontvangst van de bestelopdracht van de daartoe gemandateerde besteller van het deelnemend lid van de opdrachtgever.		
32.	Bestellingen kunnen op twee (2) manieren worden geplaatst: De opdrachtnemer 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 de opdrachtgever afneemt beschikbaar. De opdrachtnemer stelt een orderdesk of contactpersoon beschikbaar waar een deelnemend lid van de opdrachtgever via het eigen inkoopstelsel of via e-mail bestellingen heen stuurt waarna deze door de opdrachtnemer worden opgepakt, verwerkt en afgehandeld.
33.	De opdrachtnemer bevestigt ontvangst van de bestelling binnen twee (2) werkdagen door middel van een orderbevestiging. Deze orderbevestiging bevat de volgende gegevens: Referentie: referentienummer of naam besteller; Bestelinfo: bestelnummer, besteldatum, geplande leverdatum, kostenplaats; Afleveradres; De bestelde artikelen per artikel: artikelnummer, omschrijving, de naam van de persoon voor wie het bestemd is (ook op de pakbon), maat, aantal, prijs, kortingspercentage, totaalbedrag artikel exclusief btw; Totaal-regel: Valuta, totaalbedrag exclusief btw, btw %, btw bedrag, totaalbedrag inclusief btw;
34.	Het inrichten en onderhouden van de online portal is de verantwoordelijkheid van de opdrachtnemer. De opdrachtnemer garandeert daarbij de veiligheid van de gegevens van lid van de opdrachtgever in het online portal en heeft daarvoor de nodige (beveiliging)maatregelen getroffen.
35.	Indien de opdrachtnemer beschikt over een softwaresysteem waar, door middel van een koppeling, een inkoopstelsel van de opdrachtgever aan gekoppeld kan worden, dan kunnen de deelnemende leden van de opdrachtgever indien gewenst, kosteloos gebruik van maken van deze mogelijkheid.
36.	De online portal bevat naast een webshop/digitale catalogus de volgende functies: a) Factuurhistorie per bestelaccount; b) Pakbonnen; c) Orderhistorie per bestelaccount; d) Backorders; e) Lopende orders; f) Registratie/opvraagbaarheid van maatvoering n.a.v. passessies van medewerkers (zie eis 21); g) De mogelijkheid d.m.v. een rechtenstructuur inlogaccounts aan te maken voor verschillende vestigingen/afdelingen met beperkte(re) functionaliteit.
37.	Elk deelnemend lid van de opdrachtgever krijgt de mogelijkheid om gebruik te maken van minimaal vijf (5) bestelaccounts in het online portal van de opdrachtnemer. De opdrachtnemer maakt tevens de bestelhistorie per account inzichtelijk, indien een deelnemend lid van de opdrachtgever dit wenst.
	Leveren
38.	Leveringen vinden plaats op de door deelnemende leden van de opdrachtgever aangegeven adressen.

39.	Leveringen vinden plaats op maandag tot en met vrijdag (kantoordagen) tussen 08.00 en 16.00 uur.
40.	De opdrachtgever stelt de volgende eisen aan de opdrachtnemer met betrekking tot levertijd: Kernassortiment: Maximaal vijf (5) werkdagen vanaf plaatsen bestelling door de opdrachtgever. In overleg met het lid van De opdrachtgever wordt er gestreefd naar een vaste afleverdag per week. Vermaak werk (bijvoorbeeld het inkorten van een broek): Maximaal tien (10) werkdagen vanaf plaatsen bestelling door de opdrachtgever. Maatwerk: Maximaal tien (10) weken vanaf plaatsen bestelling door de opdrachtgever. (dit geldt voor de maten die buiten de range van Eis 28 vallen) Spoed: Maximaal twee (2) werkdagen vanaf plaatsen bestelling door de opdrachtgever. (enkel geldend voor de producten uit het kernassortiment). Indien logo's dienen te worden geplaatst is de levertijd voor spoedorders maximaal drie (3) werkdagen. Voor alle typen leveringen geldt een leverbetrouwbaarheid van minimaal 95%.
41.	De opdrachtnemer levert, indien van toepassing, wekelijks rechtstreeks aan ieder deelnemend lid een backorderlijst.
42.	De opdrachtnemer levert, desgewenst, ieder kwartaal een managementrapportage aan het deelnemend lid van de opdrachtgever.
43.	Leveringen zijn altijd voorzien van een aflever bon met daarop een overzicht van: Referentie: naam besteller; Bestelinfo: bestelnummer, besteldatum, leverdatum; De individueel bestelde artikelen: artikelnummer, omschrijving, de naam van de persoon voor wie het bestemd is, 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.
44.	Indien een artikel tijdelijk niet leverbaar is, wordt standaard een deellevering geleverd met de artikelen die op dat moment leverbaar zijn, nadat de opdrachtnemer hierover contact heeft opgenomen en er overleg is geweest met de besteller van het deelnemend lid van de opdrachtgever over een acceptabele oplossing of een passend alternatief ten aanzien van het artikel dat niet leverbaar is.
45.	Indien een artikel tijdelijk niet leverbaar is, dient de opdrachtnemer proactief op te treden voor het leveren van een alternatief en, na overleg met en goedkeuring door het deelnemend lid van de opdrachtgever, een alternatief tegen dezelfde (prijs)condities te leveren.

46.	Na melding van een foutieve (aan de kant van de opdrachtnemer) en/of een beschadigde levering wordt het geleverde product in overleg met het lid van de opdrachtgever opgehaald of retour gezonden en zorgt de opdrachtnemer voor een nalevering zonder dat dit leidt tot extra kosten voor het lid van de opdrachtgever. De nalevering dient qua leversnelheid door de opdrachtnemer als spoedbestelling te worden behandeld. Een deelnemend lid van de opdrachtgever zal, in de situatie dat een foutieve bestelling te wijten is aan de opdrachtgever, de eventuele retourkosten die hieruit voortvloeien, voor eigen rekening nemen. Dit geldt voor producten die niet 'op maat gemaakt' of 'gepersonaliseerd' zijn middels bijvoorbeeld een logo. Concreet wordt hiermee bedoeld dat deze eis alleen geldt voor producten, zoals een veiligheidsschoen die is besteld in een verkeerde maat, waarbij het mogelijk is om te retourneren en de opdrachtnemer voldoende mogelijkheden heeft om dit product aan een andere partij te verkopen.
47.	Alle verpakkingen dienen milieuvriendelijk en recyclebaar te zijn. De opdrachtnemer conformeert zich aan het Besluit beheer verpakkingen papier en karton 2014. De artikelen worden per gebruiker verpakt. De artikelen dienen in een zodanige verpakkingen te worden afgeleverd, dat deze ook gebruikt kan worden voor eventuele retourzendingen. De opdrachtnemer zal zo milieuvriendelijk mogelijk verpakkingsmateriaal gebruiken en niet meer verpakkingsmateriaal gebruiken dan noodzakelijk is.
48.	Levering vindt plaats op basis van DDP. De opdrachtnemer hanteert geen drempelbedragen of toeslagen voor een minimale orderwaarde.
	Facturatie
49.	De opdrachtnemer stemt facturatie af met het deelnemend lid van de opdrachtgever waar De opdrachtnemer de producten levert. De opdrachtnemer factureert onder vermelding van overeenkomstnummer en geeft een overzicht van de geleverde artikelen en een totaalstelling. Facturering geschiedt altijd na levering van de bestelling. Op verzoek van een deelnemend lid van de opdrachtgever zendt de opdrachtnemer een verzamelfactuur. De opdrachtnemer 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; Totaal prijs per order. Ordernummer B, orderdatum, leverdatum + de volgende opsomming van de producten: Etc.
50.	De opdrachtnemer voorziet in de mogelijkheid tot digitaal factureren per deelnemend lid van de opdrachtgever.

	Decentraal contractmanagement* / operationeel accountmanagement- (*het uitvoeren van decentraal contractmanagement geldt niet voor beide leveranciers, enkel voor de leverancier die de meeste leveringen per lid uitvoert. Dit kan per deelnemend lid van de opdrachtgever verschillen)
51.	De opdrachtnemer wijst voor ieder deelnemend lid van de opdrachtgever een accountmanager/contactpersoon aan, waarbij tevens een vaste vervanger wordt genoemd.
52.	De accountmanager voert minstens ieder kwartaal, kosteloos, een tactisch overleg met de contactpersoon van het deelnemend lid van de opdrachtgever. Onderwerpen die in dit tactisch overleg worden besproken zijn onder ander: klachtenrapportage, klanttevredenheid, managementrapportage en leverbetrouwbaarheid. E.e.a. afgestemd op de behoefte van het deelnemend lid.
53.	De accountmanager of diens vervanger is op werkdagen gedurende werktijden 08:00 tot 17:00 uur te allen tijde bereikbaar. In geval van afwezigheid wordt dit tijdig bekend gemaakt.
54.	De accountmanager maakt een verslag van datgene wat besproken is tijdens een tactisch overleg. Het betreffende deelnemend lid van de opdrachtgever ontvangt dit verslag binnen 10 werkdagen.
55.	De accountmanager komt elk kwartaal met verbetervoorstellen/adviezen ten aanzien van de inkoop van het assortiment.
56.	De accountmanager van de opdrachtnemer ontzorgd deelnemend lid van de opdrachtgever als het gaat om vragen over producten en beantwoordt deze.
	Centraal contractmanagement, management informatie en accountmanagement
57.	De opdrachtnemer benoemt een vaste, centrale accountmanager voor de opdrachtgever, waarbij een vaste vervanger wordt aangewezen. Na voorlopige gunning maakt de opdrachtnemer de naam, het telefoonnummer en het e-mailadres van de accountmanager en diens vervanger bekend per bericht bekend aan de opdrachtgever via TenderNed.
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.	Op initiatief van de opdrachtnemer vindt minimaal twee (2) keer per jaar een, kosteloos, overleg plaats met de opdrachtgever, waarbij de gehele dienstverlening van de opdrachtnemer wordt geëvalueerd. Indien nodig zal de frequentie van dit overleg opgehoogd kunnen worden.
60.	Gedurende het overleg worden in ieder geval de volgende onderwerpen besproken: a) Algehele dienstverlening de opdrachtnemer; b) Uitnutting (raam)overeenkomst;

	c) Leverbetrouwbaarheid de opdrachtnemer; d) Regionaal accountmanagement; e) Managementrapportage; f) Ontwikkelingen op midden- en lange termijn; g) Periodieke rapportage waarin de opdrachtnemer 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. h) Invulling SROI;
61.	De opdrachtnemer 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: a) Totale omzet per deelnemende lid van de opdrachtgever; b) Totale afname op productgroep niveau per deelnemend lid van de opdrachtgever; c) Totale afname op artikelniveau per deelnemend lid d) Uitnutting (raam)overeenkomst e) Invulling SROI door De opdrachtnemer; f) Klachtenrapportage; g) Incidenten/overige zaken (indien van toepassing)
62.	De opdrachtnemer is in staat om, op verzoek van deelnemend lid van de opdrachtgever, een managementrapportage in Microsoft Excel te genereren waarin de bestelhistorie per besteller van deelnemend lid van de opdrachtgever wordt weergegeven.
	Klachten
63.	De opdrachtnemer 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 De opdrachtnemer binnen drie (3) werkdagen, ingaande na de dag van ontvangst, met een passende oplossing.
64.	De opdrachtnemer hanteert een klachtenreglement en maakt dit bekend aan de deelnemende leden van de opdrachtgever bijv. via de website van de opdrachtnemer.
	Gegevensbescherming en geheimhouding
65.	De opdrachtnemer verplicht zich om mee te werken en zorg te dragen om klant specifieke gegevens over te dragen aan een eventueel nieuwe leverancier bij het expireren van deze raamovereenkomst.
66.	De opdrachtnemer garandeert dat zij zorgvuldig omgaat met alle klant specifieke informatie die tot haar beschikking komt gedurende de uitvoering van de dienstverlening. De opdrachtnemer zal deze informatie, zonder nadrukkelijk

	toestemming van de opdrachtgever, niet verstrekken aan derden.
67.	De opdrachtnemer verwerkt persoonsgegevens, als gedefinieerd in artikel 4 lid 1 AVG, op behoorlijke en zorgvuldige wijze en in overeenstemming met de toepasselijke wet- en regelgeving. De opdrachtnemer verwerkt van de deelnemende leden van de opdrachtgever ontvangen persoonsgegevens uitsluitend voor het doel waarvoor het deelnemend lid van de opdrachtgever deze gegevens aan de opdrachtnemer heeft verstrekt.
	KPI
68.	KPI 1: levertijden De opdrachtnemer levert 98% van de bestelde producten binnen de overeengekomen levertijden. Zie bijlage 8 voor een uitgebreide KPI omschrijving.
69.	KPI 2: klachtenafhandeling De opdrachtnemer reageert binnen 1 dag op een klacht en komt binnen drie (3) dagen met een passende oplossing. Zie bijlage 8 voor een uitgebreide KPI omschrijving.
70.	KPI 3: SROI De opdrachtnemer investeert minimaal 5% van de werkelijk gemaakte omzet op jaarbasis in SROI activiteiten. Zie bijlage 8 voor een uitgebreide KPI omschrijving.
71.	KPI 4: Klanttevredenheid De opdrachtnemer garandeert een minimale klanttevredenheid van deelnemend lid van de opdrachtgever met een beoordeling van het cijfer 8. De opdrachtgever meet de klanttevredenheid onder andere door het periodiek afnemen van een enquête onder deelnemende leden van de opdrachtgever. Zie bijlage 8 voor een uitgebreide KPI omschrijving.
72.	KPI 5: Responsetijd vragen De opdrachtnemer reageert binnen twee (2) werkdagen op vragen van deelnemend lid van de opdrachtgever. Zie bijlage 8 voor een uitgebreide KPI omschrijving.
73.	KPI 6: Correctheid facturatie De opdrachtnemer garandeert een correctheid van facturatie van minimaal 99%. Zie bijlage 8 voor een uitgebreide KPI omschrijving.