

Nr.	Onderwerp	Eis
1. Eisen communiceren en informeren		
1.1	Communicatie - Rapportage	Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het samenstellen en leveren van managementrapportages aan Opdrachtgever. Deze rapportages worden 4x per jaar via de mail aangeleverd of dagelijks geüpdatet in de webportal en bevat minimaal de volgende onderwerpen: ▪ Bestellingen per maand en per kalenderjaar; ▪ Uitgaven per afdeling, team en totaal van de gehele organisatie, per maand en per kalenderjaar; ▪ Besteldatum per order; ▪ Artikelnummer van de bestelde artikelen; ▪ Actuele voorraad (bij Opdrachtnemer); ▪ Prijs incl. eventuele korting; ▪ Leverdatum van een order; ▪ Backorder; ▪ Verzendbewijs van een order (mits via derden artikelen verzonden worden); ▪ Track and trace (mits via derden artikelen verzonden worden); ▪ Facturen; ▪ Retouren; ▪ Klachtenrapportage met daarin per klacht uitgewerkt: datum aangemelde klacht, de klacht, de oplossing en datum klacht afgehandeld.
1.2	Communicatie - Klantenservice	Opdrachtnemer heeft een klantenservice die gedurende het hele jaar op werkdagen (maandag tot vrijdag) van 08.30 uur tot 17.00 uur bereikbaar is; zowel telefonisch als per e-mail. De klantenservice dient binnen 24 uur te reageren (telefonisch of e-mail) op berichten van Opdrachtgever.
1.3	Communicatie - Vaste contactpersoon	Opdrachtnemer dient een vaste contactpersoon aan te wijzen voor alle communicatie met Opdrachtgever. Deze persoon heeft beslissingsbevoegdheid, is materiedeskundig en is op de hoogte van interne processen en procedures van zowel eigen organisatie als die van Opdrachtgever. Daarnaast is deze persoon verantwoordelijk voor de coördinatie en uitvoering van de opdracht(en) in het kader van de raamovereenkomst. Bij afwezigheid en ziekte van de vaste contactpersoon dient er goede vervanging (op de hoogte van alle processen en procedures) plaats te vinden door Opdrachtnemer en dient de Opdrachtgever op de hoogte te worden gebracht.
1.4	Communicatie - Communicatie in de Nederlandse taal	Opdrachtnemer draagt er zorg voor dat de contactpersoon en diens vervanger de Nederlandse taal goed beheersen.

1.5	Communicatie - Overlegstructuur	Naast het (dagelijkse) operationele contact met betrekking tot bestellingen, etc. die onder de raamovereenkomst worden geplaatst, vindt er minimaal tweemaal per jaar (of naar behoefte van de Opdrachtgever) een strategisch/tactisch overleg plaats tussen de vaste contactpersoon van Opdrachtnemer en de contractmanager van Opdrachtgever. Dit overleg wordt geïnitieerd door Opdrachtnemer. Tijdens dit overleg wordt de kwaliteit van de dienstverlening besproken. Tevens, denkt Opdrachtnemer pro-actief mee met aanbestedende dienst.
1.6	Klachten - Klachtenregistratie	Opdrachtnemer dient zorg te dragen voor een adequate klachtenregistratie. Het inrichten van de klachtenregistratie wordt in de implementatiefase afgestemd tussen Opdrachtnemer en Opdrachtgever op basis van het voorstel dat door Opdrachtnemer wordt uitgewerkt. Onderstaande voorvallen gelden in ieder geval als klacht; deze lijst is nadrukkelijk niet uitputtend: ▪ Leveringstijd bedraagt meer dan 5 werkdagen; ▪ Afwijkende maatvoering; ▪ Geleverd artikel wijkt - ongeacht de aard van de afwijking - af van het bestelde artikel.
2. Eisen duurzaamheid		
2.1	Duurzaamheid - Oeko-Tex standaard 100	De hoeveelheden schadelijke stoffen in de te leveren artikelen overschrijden niet de limietwaarden zoals opgenomen in het Oeko-Tex 100 label.
2.2	Duurzaamheid - ISV	De Internationale Sociale Voorwaarden (ISV) dragen bij aan het uitbannen van sociale misstanden in de inkoopketen, zoals kinderarbeid, hongerlonen en onmenselijke werkomstandigheden. Middels het inschrijven op onderhavige aanbesteding committeert Opdrachtnemer zich aan het naleven van de ISV.
3. Eisen functionaliteit		
3.1	Assortiment - Artikelspecificatie	Opdrachtnemer garandeert dat hij gedurende de looptijd van de raamovereenkomst artikelen levert conform de gestelde eisen uit de artikelspecificaties. De artikelspecificaties zijn als Bijlage 4.B toegevoegd.

3.2	Productencatalogus online in de webshop	Opdrachtnemer dient bij inschrijving een productencatalogus aan te leveren waarin de aangeboden artikelen op basis van de artikelspecificaties staan afgebeeld en beschreven. Opdrachtnemer dient in de productencatalogus de volgorde van de artikelnummers van de artikelspecificaties aan te houden. Uit de productencatalogus dient te blijken dat de artikelen voldoen aan de minimale eisen die zijn opgenomen in de artikelspecificaties. De productencatalogus dient derhalve onderstaande gegevens te bevatten: ▪ Artikelnummer; ▪ EAN-code; ▪ Artikel; ▪ Foto van het artikel (in de juiste kleur); ▪ Aangeboden merk en model; ▪ Productomschrijving; ▪ Materiaal; ▪ Wasinstructie; ▪ EN/ISO-Norm; ▪ Kleur; ▪ Specificatie van de maten (bijvoorbeeld broek maat L = lengte broekspijp X cm en tailenmaat is X cm); ▪ Beschikbare matenrange. Let op: Opdrachtnemer dient bij inschrijving de productencatalogus op te nemen. Gedurende de looptijd van de overeenkomst is de productencatalogus zichtbaar in de webwinkel.
3.3	Minimale vereisten KMS Systeem	De minimale vereisten waaraan het KMS Systeem moet voldoen zijn: ▪ Bestelfunctie; ▪ Omschrijving van de artikelen; ▪ Foto van de artikelen; ▪ Beschikbare maten van de artikelen; ▪ Prijs excl. BTW; ▪ Functie voor het herhalen van aankopen; ▪ Track and trace functie; ▪ Beheersfunctie per werksfeer; ▪ Inzage geplaatste betellingen; ▪ Goedkeuringsflow;
3.4	Assortiment - Wijzigen assortiment	Gedurende de looptijd van de raamovereenkomst dient het voor de Opdrachtgever mogelijk te zijn de samenstelling van het assortiment te wijzigen.

3.5	Assortiment - Wijzigen assortiment door Opdrachtnemer	Het is Opdrachtnemer niet toegestaan om gedurende de looptijd van de raamovereenkomst eigenhandig wijzigingen aan te brengen in het aangeboden assortiment. Wanneer Opdrachtnemer door overmacht toch genoodzaakt is wijzigingen in het assortiment aan te brengen, stelt Opdrachtnemer direct de Opdrachtgever op de hoogte. De Opdrachtgever dient altijd vooraf schriftelijk goedkeuring te geven voor aanpassing(en) en/of wijziging(en) in de artikelspecificatie(s) voordat deze aanpassingen of wijzigingen worden doorgevoerd en artikelen worden geleverd.
3.6	Algemene Eisen artikelen - Geschikt voor gebruiksdoel	Verwerkte materialen, garens en fournituren dienen geschikt te zijn voor het gebruiksdoel en bestand te zijn tegen genoemde wijze van gebruik.
3.7	Algemene Eisen artikelen - Labels	Alle artikelen dienen te zijn voorzien van labels met: maat, onderhoudsinstructie, samenstelling en veiligheidsklasse.
3.8	Algemene Eisen artikelen - Uniformiteit	Voor alle artikelen die door een bepaald team gedragen worden, geldt dat de afzonderlijke artikelen op elkaar zijn afgestemd, zodat het totaal van de artikelen verzorgt uit ziet en oogt als één geheel.
3.9	Algemene Eisen artikelen - EU PBM verordening	De artikelen met een gespecificeerde norm voldoen aan de Europese verordening 2016-425 betreffende PBM.
3.10	Maten - Alle medewerkers kunnen voorzien van benodigde artikelen	Opdrachtnemer garandeert dat alle medewerkers van Opdrachtgever ongeacht hun geslacht, maat of lichaamsbouw volgens de Eisen en specificaties die in de Artikelspecificaties zijn gesteld, door hem kunnen worden voorzien van de benodigde artikelen in de juiste maat.
3.11	Algemene Eisen artikelen - Kwaliteit	Opdrachtnemer garandeert dat alle artikelen bestand zijn tegen veelvuldig wassen (conform wasvoorschriften). De artikelen dienen minimaal één jaar gebruikt te kunnen worden voordat de kleur niet meer behouden blijft en/of het artikel krimpt. Mits volgens de wasvoorschriften de artikelen gewassen worden.
3.12	Maten - Wijziging maatvoering	Wanneer de maatvoering onverhoopt toch wijzigt stelt Opdrachtnemer de Opdrachtgever direct schriftelijk op de hoogte. Mogelijke passessies als gevolg van deze wijziging vinden plaats op diverse locaties van Opdrachtgever en zijn voor rekening van Opdrachtnemer.
3.13	Maten - Vermaken van kleding	Opdrachtnemer dient de kleding te kunnen vermaken. De vermakeningen mogen niet ten koste gaan van de veiligheidsnormen waaraan het originele artikel voldoet.
4. Bestellen		
4.1	Bestellen - Bestellen via webwinkel	Bestellingen geschieden via de webwinkel van Opdrachtnemer en worden geplaatst door de inkoopafdeling van de Opdrachtgever. De webwinkel is webbased en 24/7 beschikbaar. Digitale webwinkel dient gebruiksvriendelijk te zijn en ingericht met afbeeldingen en prijs per product.

4.2	Bestellen - Orderbevestiging	Opdrachtnemer stuurt direct na ontvangst van de bestelling per e-mail een orderbevestiging naar de besteller (Opdrachtgever) met daarin vermeld de verwachte afleverdatum en afleverlocatie.
4.3	Bestellen - Beveiligingseisen webwinkel	De gegevens, in de webwinkel van de Opdrachtnemer, van Opdrachtgever dienen beveiligd te zijn en alleen te benaderen via unieke inlogcodes die in bezit zijn van Opdrachtgever.
4.4	Bestellen - Bestelling vooraf vastgesteld pakket	De webwinkel van Opdrachtnemer biedt de mogelijkheid voor de Opdrachtgever om binnen een vooraf vastgesteld pakket bestellingen te plaatsen per ontwikkelsfeer. Het vooraf vastgestelde pakket per functiegroep is in de artikelspecificaties opgenomen en kan gedurende de raamovereenkomst wijzigen. Opdrachtgever eist naast het bestellen van vooraf vastgestelde pakketten ook de mogelijkheid om losse producten te bestellen.
4.5	Bestellen - Functionaliteit webwinkel	De webwinkel is geschikt voor: ▪ Het bestellen van artikelen door de Opdrachtgever, waarbij: ▪ Er wordt ingelogd met persoonsgebonden inloggegevens; ▪ Artikelen uit een vastgesteld gekoppeld pakket kunnen worden geselecteerd; ▪ Bestellingen kunnen worden geplaatst per product, of in bulk; ▪ De Opdrachtgever dient de artikelmaten te kunnen aanpassen; ▪ Het aanmelden van een retour en retourinstructie; ▪ Het registreren voor ontvangst van levering door Opdrachtgever.
4.6	Bestellen - Informatie per artikel in webwinkel	De volgende informatie wordt per artikel in de webwinkel van Opdrachtnemer weergegeven: ▪ Artikelnaam en nummer; ▪ Foto van het artikel (in juiste kleur); ▪ Korte omschrijving artikel met belangrijkste kenmerken; ▪ EAN-nummer per product; ▪ Materiaal en kleur; ▪ EN/ ISO Norm; ▪ Beschikbare maten, weergegeven in standaard Europese maten; ▪ Prijs.
5. Eisen logistiek		
5.1	Leveringen - Continue bestellingen en leveringen	Bestellingen en leveringen vinden continu plaats. Dat wil zeggen dat de inkoopafdeling van Opdrachtgever het hele jaar door op elk door hen gewenst moment een bestelling kunnen plaatsen.
5.2	Leveringen - Leveringen op basis van bestelling in webwinkel	Levering vindt uitsluitend plaats na ontvangst van een bestelopdracht via de webwinkel van Opdrachtnemer.

5.3	Leveringen - Levertijd	Levertijd veiligheids-en bedrijfskleding, PBM en veiligheidsschoeisel vanuit magazijn Opdrachtnemer is maximaal vijf werkdagen. Indien maatopname moet plaatsvinden, begint de hiervoor genoemde levertijd te lopen nadat zowel de maat opnemen als de bestelling heeft plaatsgevonden; De speciale voorraadartikelen worden na gunning nader met Opdrachtnemer besproken;
5.4	Leveringen - Naleveren artikel	Indien een artikel incidenteel niet leverbaar is binnen vijf werkdagen, dan informeert Opdrachtnemer de Opdrachtgever binnen 24 uur na het plaatsen van de bestelling over de datum waarop het betreffende artikel wordt na geleverd. Opdrachtnemer informeert de Opdrachtgever over de voortgang van achtergestelde leveringen. Als een bestelling meer dan tien dagen vertraagd is dient Opdrachtnemer bij Opdrachtgever te controleren of het nog nodig is deze artikelen te leveren.
5.5	Leveringen - Niet tijdig leveren	Indien de levertijd van het betreffende artikel meer dan 5 werkdagen bovenop de reguliere levertijd bedraagt, heeft Opdrachtgever het recht hetzelfde artikel bij een andere leverancier/ buiten de Raamovereenkomst te bestellen.
5.6	Verpakking - Pakbon	Er wordt een pakbon in de verpakkingen en digitaal toegevoegd met daarop de volgende gegevens: ▪ Geleverde artikelen en aantallen, incl. art. nummers; ▪ Eventuele backorders en verwachte levertijd van de backorders.
5.7	Verpakking	De te leveren artikelen dienen door Opdrachtnemer zodanig verpakt en geleverd te worden dat de inhoud niet beschadigt.
5.8	Voorraad - Afname bij einde Raamovereenkomst	Opdrachtgever heeft aan het einde van de looptijd van de raamovereenkomst geen afnameverplichting voor de resterende voorraad (m.u.v. de voorraadartikelen waar een logo op bedrukt is). Opdrachtnemer is zelf verantwoordelijk voor het afbouwen van de ijzeren voorraad op locatie als de raamovereenkomst afloopt.
5.9	Ruilen - Retourbon	Opdrachtnemer zorgt voor een sjabloonretourbon waarmee retourneringen gedaan kunnen worden. Kosten van ruilingen komen voor rekening van Opdrachtnemer.
5.10	Levering - verzendkosten	Voor de orders worden geen verzendkosten betaald door Opdrachtgever.