



Programma van Eisen

In dit Programma van Eisen zijn de eisen beschreven die de basis vormen van de nieuwe Raamovereenkomst voor de levering van bedrijfskleding, persoonlijke beschermingsmiddelen (PBM), schoeisel en aanverwante dienstverlening, waaronder wassen, reparatie, logistiek en beheer, welke de gemeente Tilburg (hierna: Opdrachtgever) wil afsluiten.

De uitgangspunten zijn zo duidelijk mogelijk beschreven om de Inschrijver (hierna: Opdrachtnemer) een reëel beeld te geven van de situatie bij Opdrachtgever. Ter beeldvorming omvat de opdracht een breed pakket aan bedrijfskleding, PBM, schoeisel en aanverwante dienstverlening voor diverse gebruikersgroepen binnen de gemeente Tilburg.

1.1. Algemene eisen

Eis 1	Assortiment - Artikelspecificatie Opdrachtnemer garandeert dat hij gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst artikelen levert conform de Eisen uit de Artikelspecificaties. De Artikelspecificaties zijn als Bijlage 8B toegevoegd. Opdrachtnemer heeft kennisgenomen van bovengenoemde Eis en gaat hiermee akkoord.
Eis 2	Productencatalogus Opdrachtnemer dient de ingevulde bijlage Format Productencatalogus (Bijlage 8D) aan te leveren. Hierin dienen de aangeboden Artikelen op basis van de Artikelspecificaties te zijn beschreven. Opdrachtnemer dient in de productencatalogus de volgorde van de artikelnummers van de Artikelspecificaties aan te houden. Het ingevulde format is onderdeel van de inschrijving. Uit de aangeleverde productencatalogus dient te blijken dat de artikelen voldoen aan de minimale eisen die zijn opgenomen in de Artikelspecificaties (Bijlage 8B). Opdrachtnemer heeft kennisgenomen van bovengenoemde Eis en gaat hiermee akkoord.
Eis 3	Assortiment - Wijzigen assortiment Gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst dient het voor de Opdrachtgever mogelijk te zijn de samenstelling van het assortiment behorende bij een bepaalde doelgroep te wijzigen. Opdrachtnemer heeft kennisgenomen van bovengenoemde Eis en gaat hiermee akkoord.
Eis 4	Assortiment - Wijzigen assortiment 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. Opdrachtnemer heeft kennisgenomen van bovengenoemde Eis en gaat hiermee akkoord.

1.2. Specifieke functionele eisen van product/dienstverlening

Eis 5	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. Opdrachtnemer heeft kennisgenomen van bovengenoemde Eis en gaat hiermee akkoord.
--------------	---



Eis 6	<p>Maten - (Maat)gegevens registreren Opdrachtnemer dient per medewerker van Opdrachtgever en per artikel de juiste (maat)gegevens te registreren. Opdrachtnemer is te allen tijde verantwoordelijk voor de juistheid van dit bestand.</p> <p>Opdrachtnemer heeft kennisgenomen van bovengenoemde Eis en gaat hiermee akkoord.</p>
Eis 7	<p>Aanmeten en leveren veiligheidsbrillen op sterkte en otoplastieken Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het aanmeten en leveren van veiligheidsbrillen, beeldschermbrillen op sterkte en het aanmeten en leveren van otoplastieken. Het aanmeten dient op locatie van Opdrachtgever, of bij een lokale opticien/ audicien (Opdrachtnemer mag hiervoor samenwerken met een lokale opticien/ audicien, facturatie verloopt via de Opdrachtnemer), of bij een lokale vestiging van de Opdrachtnemer plaats te vinden. Onder lokaal wordt verstaan vestiging(en) in het afzonderlijke beheersgebied van de gemeente Tilburg.</p> <p>Opdrachtnemer heeft kennisgenomen van bovengenoemde Eis en gaat hiermee akkoord.</p>
Eis 8	<p>Aanmeten en leveren veiligheidsbrillen op sterkte en otoplastieken Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het aanmeten en leveren van veiligheidsbrillen op sterkte, beeldschermbrillen op sterkte en otoplastieken. Voor otoplastieken geldt dat Opdrachtnemer een registratie- en signaleringsplicht heeft voor de jaarlijkse controle. Deze jaarlijkse controle bestaat minimaal uit een meting waarmee wordt vastgesteld of de otoplastieken nog voldoende afsluiten en voldoen voor veilig gebruik. Opdrachtnemer verstrekt bij levering van otoplastieken een korte instructie aan de medewerker over de risico's van blootstelling aan lawaai, het juiste gebruik en onderhoud van de otoplastieken. Daarnaast verstrekt Opdrachtnemer de benodigde middelen voor het schoonmaken en onderhouden van de otoplastieken.</p> <p>Opdrachtnemer heeft kennisgenomen van bovengenoemde Eis en gaat hiermee akkoord.</p>
Eis 9	<p>Schoeisel podologisch advies Naast het leveren van schoeisel conform de Artikelspecificaties dient Opdrachtnemer op basis van podologisch advies afwijkend schoeisel te kunnen leveren.</p> <p>Opdrachtnemer heeft kennisgenomen van bovengenoemde Eis en gaat hiermee akkoord.</p>
Eis 10	<p>Schoeisel podologisch advies Onder podologisch advies wordt het volgende verstaan; de medewerkers adviseren over de voor hen geschikte schoen. Bij medewerkers die, op basis van de bouw van de voet of fysieke klachten, een afwijkend model nodig hebben, wordt een rug-/voetanalyse gedaan. Aan de hand van de uitkomsten wordt bepaald welk soort schoeisel, of zool vervaardigd moet worden.</p> <p>Het adviseren dient op locatie van Opdrachtgever, of bij een register podoloog/-therapeut (Opdrachtnemer mag hiervoor samenwerken met een lokale register podoloog/-therapeut, facturatie verloopt via de Opdrachtnemer), of bij een lokale vestiging van de Opdrachtnemer plaats te vinden. Onder lokaal wordt verstaan vestiging(en) in het afzonderlijke beheersgebied van de gemeente Tilburg.</p> <p>Opdrachtnemer heeft kennisgenomen van bovengenoemde Eis en gaat hiermee akkoord.</p>
Eis 11	<p>Schoeisel podologisch advies Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het leveren van orthopedische werkschoeisel, (steun)zolen in alle maten en met pelotte die medische indicaties corrigeren. De steunzolen zijn specifiek geschikt voor werkschoeisel en werklazeren.</p> <p>Het aanmeten dient op locatie van Opdrachtgever, of bij een register podoloog/-therapeut (Opdrachtnemer mag hiervoor samenwerken met een lokale register podoloog/-therapeut, facturatie verloopt via de Opdrachtnemer), of bij een lokale vestiging van de Opdrachtnemer plaats te vinden. Onder lokaal wordt verstaan vestiging(en) in het afzonderlijke beheersgebied van de gemeente Tilburg.</p> <p>Opdrachtnemer heeft kennisgenomen van bovengenoemde Eis en gaat hiermee akkoord.</p>
Eis 12	<p>Afpassen/aanmeten - artikelen passen Opdrachtnemer stelt alle medewerkers van Opdrachtgever, die bedrijfskleding dragen, in de gelegenheid om alle</p>



	<p>benodigde artikelen te passen op onderstaande locaties van Opdrachtgever:</p> <p>Sportbedrijf: 1. Stappegoor, Stappegoorweg 1, 5022 DV Tilburg 2. Drieburcht, Wagnerplein 1, 5011 LP Tilburg 3. Reeshof, Heereveldendreef 8-10, 5043 EX Tilburg</p> <p>Veiligheid en wijken (VEW): 4. Koningsplein 10, 5038 WG Tilburg</p> <p>Facilitair en overige afdelingen 5. Koningsplein 10, 5038 WG Tilburg</p> <p>Dit geldt gedurende de gehele looptijd van de Raamovereenkomst, dus zowel bij aanvang van de Raamovereenkomst bij bestaande medewerkers als gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst, bij nieuwe medewerkers, of bestaande medewerkers die van maat zijn veranderd. Tijdens de looptijd van de Raamovereenkomst kunnen deze locaties gewijzigd worden in adres en aantal.</p> <p>Opdrachtnemer heeft kennisgenomen van bovengenoemde Eis en gaat hiermee akkoord.</p>
Eis 13	<p>Afpassen/aanmeten - Opmeten maten Tijdens de passessie worden de maten per medewerker van Opdrachtgever door een vakkundig medewerker van Opdrachtnemer opgemeten en wordt bepaald welke maat per artikel moet worden gehanteerd. Dit geldt voor het gehele pakket waaruit de medewerker van Opdrachtgever kan kiezen. Opdrachtnemer zorgt voor pashokjes en passpiegels tijdens de passessie. Opdrachtnemer verwerkt de gegevens en zorgt dat de maatgegevens ook in de webwinkel beschikbaar zijn.</p> <p>Opdrachtnemer heeft kennisgenomen van bovengenoemde Eis en gaat hiermee akkoord.</p>
Eis 14	<p>Afpassen/aanmeten - Afpassen/aanmeten binnen 5 werkdagen Opdrachtnemer garandeert gedurende de Raamovereenkomst de medewerkers van Opdrachtgever af te passen /aan te meten na een oproep van Opdrachtgever. Dit gebeurt op afroep eenmaal per maand. Het afpassen/aanmeten gebeurt op locatie van de Opdrachtgever.</p> <p>Opdrachtnemer heeft kennisgenomen van bovengenoemde Eis en gaat hiermee akkoord.</p>
Eis 15	<p>Afpassen/aanmeten - Actuele pasartikelen Voor het passen dient Opdrachtnemer gebruik te maken van actuele pasartikelen van alle artikelen waaruit de medewerker van Opdrachtgever kan kiezen. De kosten van de pasartikelen zijn voor de Opdrachtnemer.</p> <p>Opdrachtnemer heeft kennisgenomen van bovengenoemde Eis en gaat hiermee akkoord.</p>
Eis 16	<p>Bestellen - Bestellingen via webwinkel Bestellingen geschieden via de webwinkel van Opdrachtnemer en worden geplaatst door de Opdrachtgever (kledingcoördinator).</p> <p>Opdrachtnemer heeft kennisgenomen van bovengenoemde Eis en gaat hiermee akkoord.</p>
Eis 17	<p>Bestellen - digitale webwinkel Opdrachtnemer beschikt over een digitale webwinkel. De webwinkel is webbased en 24/7 beschikbaar.</p> <p>Opdrachtnemer heeft kennisgenomen van bovengenoemde Eis en gaat hiermee akkoord.</p>
Eis 18	<p>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 medewerker. Het vooraf vastgestelde pakket per functiegroep is in de Artikelspecificaties opgenomen en kan gedurende de Raamovereenkomst wijzigen.</p> <p>Opdrachtnemer heeft kennisgenomen van bovengenoemde Eis en gaat hiermee akkoord.</p>



Eis 19	<p>Bestellen - Technisch onderhoud webwinkel Opdrachtnemer organiseert technisch onderhoud aan de webwinkel zodanig dat de besteller daar geen hinder van ondervindt.</p> <p>Opdrachtnemer heeft kennisgenomen van bovengenoemde Eis en gaat hiermee akkoord.</p>
Eis 20	<p>Bestellen - Functionaliteit webwinkel De webwinkel is geschikt voor:</p> <ul style="list-style-type: none">▪ Het bestellen van artikelen door de Opdrachtgever, waarbij:<ul style="list-style-type: none">▪ Er wordt ingelogd met persoonsgebonden inloggegevens;▪ Een afdeling en team kan worden geselecteerd;▪ Een medewerker kan worden geselecteerd;▪ Artikelen uit een vastgesteld gekoppeld pakket kunnen worden geselecteerd per medewerker;▪ Er bestellingen kunnen worden geplaatst per medewerker, of in bulk per team;▪ De Opdrachtgever dient de artikelmaten te kunnen aanpassen;▪ Het aanmelden van een retour en retourinstructie;▪ Het registreren voor ontvangst van levering door Opdrachtgever. <p>Opdrachtnemer heeft kennisgenomen van bovengenoemde Eis en gaat hiermee akkoord.</p>
Eis 21	<p>Bestellen - Basisgegevens Bij het selecteren van een medewerker in de webwinkel dient de Opdrachtgever de volgende basisgegevens per medewerker te kunnen zien:</p> <ul style="list-style-type: none">▪ Naam medewerker;▪ Afdeling;▪ Afleverlocatie;▪ Kledingmaten per artikel;▪ Het artikelpakket;▪ De (totaal)prijs in Euro van alle bestellingen;▪ Alle bestede artikelen voorzien van data wanneer besteld. <p>Opdrachtnemer heeft kennisgenomen van bovengenoemde Eis en gaat hiermee akkoord.</p>
Eis 22	<p>Bestellen - Informatie per artikel in webwinkel De volgende informatie wordt per artikel in de webwinkel van Opdrachtnemer weergegeven:</p> <ul style="list-style-type: none">▪ Artikelnaam en nummer;▪ Foto van het artikel (in juiste kleur);▪ Korte omschrijving artikel met belangrijkste kenmerken;▪ Materiaal en kleur;▪ EN/ ISO Norm;▪ Beschikbare maten, weergegeven in standaard Europese maten;▪ Prijs in Euro <p>Opdrachtnemer heeft kennisgenomen van bovengenoemde Eis en gaat hiermee akkoord.</p>
Eis 23	<p>Bestellen - Invoeren personeelsdata bij aanvang Raamovereenkomst Het invoeren van personeelsdata, inclusief de maten per medewerker van Opdrachtgever, wordt uitgevoerd door de Opdrachtnemer. Daartoe ontvangt Opdrachtnemer na ondertekening van de Raamovereenkomst een digitaal bestand waarin de volgende basisgegevens van de medewerkers zijn opgenomen: naam, voorletters, afdeling, team en werklocatie.</p> <p>Opdrachtnemer heeft kennisgenomen van bovengenoemde Eis en gaat hiermee akkoord.</p>
Eis 24	<p>Mutaties personeelsdata gedurende looptijd Raamovereenkomst Het verwerken van personeelsmutaties of het aanmaken van nieuwe medewerkers (na initiële invoer) gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst in de webwinkel dient door Opdrachtgever en Opdrachtnemer te kunnen worden uitgevoerd.</p> <p>Opdrachtnemer heeft kennisgenomen van bovengenoemde Eis en gaat hiermee akkoord.</p>



1.3. Technische eisen	
Eis 25	<p>Algemene Eisen artikelen - Labels Alle artikelen dienen te zijn voorzien van labels met: maat, onderhoudsinstructies en samenstelling.</p> <p>Opdrachtnemer heeft kennisgenomen van bovengenoemde Eis en gaat hiermee akkoord.</p>
Eis 26	<p>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 er verzorgd uitziet en oogt als één geheel.</p> <p>Opdrachtnemer heeft kennisgenomen van bovengenoemde Eis en gaat hiermee akkoord.</p>
Eis 27	<p>Algemene Eisen artikelen - EU PBM verordening De artikelen met een gespecificeerde norm voldoen aan de Europese verordening 2016-425 betreffende PBM.</p> <p>Opdrachtnemer heeft kennisgenomen van bovengenoemde Eis en gaat hiermee akkoord.</p>
Eis 28	<p>Maten - Consistente maatvoering Opdrachtnemer garandeert dat zijn maatvoering consistent is gedurende de gehele looptijd van de Raamovereenkomst, zodat de medewerkers van Opdrachtgever benodigde vervangingen kunnen bestellen middels opgave van naam, artikel en aantal.</p> <p>Opdrachtnemer heeft kennisgenomen van bovengenoemde Eis en gaat hiermee akkoord.</p>
Eis 29	<p>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.</p> <p>Opdrachtnemer heeft kennisgenomen van bovengenoemde Eis en gaat hiermee akkoord.</p>
Eis 30	<p>Logo-gebruik - Logo Opdrachtgever Opdrachtnemer dient de artikelen van een logo te voorzien conform de specificaties in de Artikelspecificaties. Indien er geen specificaties staan vermeld bij een artikel, is er geen logo gewenst.</p> <p>De afmeting van het logo van Opdrachtgever op de bedrijfskleding dient te voldoen aan de geldende eisen van de belastingdienst (minimaal 70 cm² logo oppervlak per kledingstuk).</p> <p>Opdrachtnemer heeft kennisgenomen van bovengenoemde Eis en gaat hiermee akkoord.</p>
Eis 31	<p>Logo-gebruik - Proefexemplaren Opdrachtnemer dient gedurende de implementatiefase van de Raamovereenkomst een proefexemplaar van het logo aan te leveren dat door Opdrachtgever moet worden goedgekeurd. Kosten voor het maken, aanleveren en eventueel aanpassen van de logo's zijn voor rekening van Opdrachtnemer.</p> <p>Opdrachtnemer heeft kennisgenomen van bovengenoemde Eis en gaat hiermee akkoord.</p>
Eis 32	<p>Schoeisel podologisch advies De aanpassingen aan het schoeisel (steunzolen, pelotte) mogen niet ten koste gaan van de veiligheidsnormen waaraan het originele artikel voldoet.</p> <p>Opdrachtnemer heeft kennisgenomen van bovengenoemde Eis en gaat hiermee akkoord.</p>
Eis 33	<p>Maatforce Opdrachtnemer is in staat maatforcé artikelen te maken tegen een marktconform tarief.</p>



	<p>Oprachtnemer heeft kennisgenomen van bovengenoemde Eis en gaat hiermee akkoord.</p>
1.4. Service, uitvoering en kwaliteit dienstverlening	
Eis 34	<p>Afpassen/aanmeten - Vermaken en repareren van kleding Oprachtnemer dient kleding te kunnen vermaken, zoals bijvoorbeeld het inkorten van een broek. De vermakeningen mogen niet ten koste gaan van de veiligheidsnormen waaraan het originele artikel voldoet.</p> <p>Oprachtnemer heeft kennisgenomen van bovengenoemde Eis en gaat hiermee akkoord.</p>
Eis 35	<p>Leveringen - Uitlevering op basis van vervanging De bedrijfskleding wordt op basis van vervanging door Oprachtnemer uitgeleverd. Leveringen dienen door Oprachtnemer op onderstaande locaties van Opdrachtgever te worden geleverd: Sportbedrijf: 1. Stappegoorweg 1, 5022 DV Tilburg</p> <p>Veiligheid en wijken (VEW): 2. Koningsplein 10, 5038 WG Tilburg</p> <p>Facilitair en overige afdelingen 3. Koningsplein 10, 5038 WG Tilburg</p> <p>Oprachtnemer heeft kennisgenomen van bovengenoemde Eis en gaat hiermee akkoord.</p>
Eis 36	<p>Leveringen - Continue bestellingen en leveringen Bestellingen en leveringen vinden continu plaats. Dat wil zeggen dat medewerkers van Opdrachtgever het hele jaar door op elk door hen gewenst moment een bestelling kunnen plaatsen.</p> <p>Oprachtnemer heeft kennisgenomen van bovengenoemde Eis en gaat hiermee akkoord.</p>
Eis 37	<p>Leveringen - Leveringen op basis van bestelling in webwinkel Levering vindt uitsluitend plaats na ontvangst van een bestelopdracht via de webwinkel van Oprachtnemer.</p> <p>Oprachtnemer heeft kennisgenomen van bovengenoemde Eis en gaat hiermee akkoord.</p>
Eis 38	<p>Leveringen - Levertijd Opdrachtgever hanteert gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst een aantal Eisen ten aanzien van de levertijd:</p> <ul style="list-style-type: none">▪ Levertijd veiligheids- en bedrijfskleding, PBM en schoeisel vanuit magazijn Oprachtnemer is maximaal 10 werkdagen. Indien maatopname moet plaatsvinden, begint de hiervoor genoemde levertijd te lopen nadat zowel het maat opnemen als de bestelling heeft plaatsgevonden;▪ Levertijd speciale voorraadartikelen Opdrachtgever is maximaal 3 werkdagen. De speciale voorraadartikelen worden na gunning nader met Oprachtnemer besproken;▪ Levertijd vermaak en reparatie van bedrijfskleding is maximaal 10 werkdagen, gerekend vanaf opname van maten van de desbetreffende medewerker;▪ Levertijd maatforce bedrijfskleding is 10 weken na opmeten van de betreffende medewerker. <p>Oprachtnemer heeft kennisgenomen van bovengenoemde Eis en gaat hiermee akkoord.</p>
Eis 39	<p>Leveringen - Naleveren artikelen Indien een artikel incidenteel niet leverbaar is binnen 10 werkdagen, dan informeert Oprachtnemer de Opdrachtgever binnen 48 uur na het plaatsen van de bestelling over de datum waarop het betreffende artikel wordt nageleverd. Oprachtnemer informeert de Opdrachtgever over de voortgang van achtergestelde Leveringen.</p> <p>Oprachtnemer heeft kennisgenomen van bovengenoemde Eis en gaat hiermee akkoord.</p>
Eis 40	<p>Leveringen - Alternatief artikel Indien de levertijd van het betreffende artikel meer dan 5 werkdagen bovenop de reguliere levertijd bedraagt,</p>



	<p>dient Opdrachtnemer op verzoek van de Opdrachtgever zorg te dragen voor een geschikt alternatief. De Opdrachtgever dient schriftelijk goedkeuring te geven voor het alternatief dat Opdrachtnemer aandraagt, voordat het betreffende artikel wordt geleverd. Wanneer Opdrachtnemer niet in staat is een geschikt alternatief te leveren, heeft Opdrachtgever het recht een alternatief bij een andere leverancier/ buiten de Raamovereenkomst te bestellen.</p> <p>Opdrachtnemer heeft kennisgenomen van bovengenoemde Eis en gaat hiermee akkoord.</p>
Eis 41	<p>Inname oude artikelen - Containers plaatsen en op afroep ledigen Artikelen die kapot of versleten zijn dienen gedurende de Raamovereenkomst in een door Opdrachtgever geleverde container verzameld te worden. Opdrachtgever dient op de volgende locaties containers te plaatsen en te legen. Sportbedrijf: 1. Stappegoorweg 1, 5022 DV Tilburg</p> <p>Veiligheid en wijken (VEW): 2. Koningsplein 10, 5038 WG Tilburg</p> <p>Facilitair en overige afdelingen 3. Koningsplein 10, 5038 WG Tilburg</p> <p>De containers betreffen standaard, in de markt gangbare kunststof containers met wielen en een inhoud van circa 660 liter.</p> <p>*Indicatie voor de frequentie van het legen van de containers: circa 1x per half jaar.</p> <p>Opdrachtnemer heeft kennisgenomen van bovengenoemde Eis en gaat hiermee akkoord.</p>
Eis 42	<p>Verpakking - Verpakking artikelen Opdrachtnemer dient de te leveren artikelen per medewerker te verpakken zodanig dat de naam van de medewerker duidelijk zichtbaar is op de verpakking.</p> <p>Opdrachtnemer heeft kennisgenomen van bovengenoemde Eis en gaat hiermee akkoord.</p>
Eis 43	<p>Verpakking - Pakbon Er wordt een pakbon in de verpakking toegevoegd met daarop de volgende gegevens:</p> <ul style="list-style-type: none">▪ Naam medewerker;▪ Locatie en afdeling medewerker;▪ Geleverde artikelen en aantallen, incl. art. nummers;▪ Eventuele backorders en verwachte levertijd. <p>Opdrachtnemer heeft kennisgenomen van bovengenoemde Eis en gaat hiermee akkoord.</p>
Eis 44	<p>Verpakking - Verpakking om inhoud niet te beschadigen De te leveren artikelen dienen door Opdrachtnemer zodanig verpakt en geleverd te worden dat de inhoud niet beschadigt.</p> <p>Opdrachtnemer heeft kennisgenomen van bovengenoemde Eis en gaat hiermee akkoord.</p>
Eis 45	<p>Voorraad - Standaardartikelen uit eigen voorraad Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het uit eigen voorraad leveren van de artikelen zoals die staan opgenomen in de Artikelspecificaties.</p> <p>Opdrachtnemer heeft kennisgenomen van bovengenoemde Eis en gaat hiermee akkoord.</p>
Eis 46	<p>Voorraad - Artikelen leverbaar binnen 3 werkdagen Voor een aantal artikelen (nader te bepalen door Opdrachtgever) geldt een levertijd van 3 werkdagen, hiervoor dient Opdrachtnemer een voorraad aan te leggen om binnen 3 werkdagen te kunnen leveren. Opdrachtgever en Opdrachtnemer stemmen gezamenlijk een boven- en ondergrens af van de hoeveelheid voorraad voor deze artikelen.</p>



	<p>Opdrachtnemer heeft kennisgenomen van bovengenoemde Eis en gaat hiermee akkoord.</p>
Eis 47	<p>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 waarvoor een levertijd van 3 werkdagen geldt, deze voorraad wordt na einde van de Raamovereenkomst afgenomen door Opdrachtgever).</p> <p>Opdrachtnemer heeft kennisgenomen van bovengenoemde Eis en gaat hiermee akkoord.</p>
Eis 48	<p>Ruilen - Ruilingen en kosten De Opdrachtnemer accepteert ruilingen. Kosten van ruilingen zijn voor de Opdrachtnemer, tenzij de Opdrachtnemer kan aantonen dat de ruiling te wijten is aan de zijde van de Opdrachtgever.</p> <p>Opdrachtnemer heeft kennisgenomen van bovengenoemde Eis en gaat hiermee akkoord.</p>
Eis 49	<p>Ruilen - Artikelen voorzien van logo Wanneer het artikel voorzien is van een logo wordt het door Opdrachtnemer terug op voorraad genomen en uitgeleverd bij een volgende bestelling van dit artikel. De volledige aanschafprijs wordt gecrediteerd aan Opdrachtgever. Wanneer na afloop van de Raamovereenkomst blijkt dat het artikel niet meer is besteld en derhalve nog op voorraad ligt, wordt het alsnog geleverd en kan Opdrachtnemer de oorspronkelijke kosten van het artikel in rekening brengen.</p> <p>Opdrachtnemer heeft kennisgenomen van bovengenoemde Eis en gaat hiermee akkoord.</p>
1.5. Communicatie en rapportages	
Eis 50	<p>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.</p> <p>Opdrachtnemer heeft kennisgenomen van bovengenoemde Eis en gaat hiermee akkoord.</p>
Eis 51	<p>Bestellen - Rapportages De webwinkel van Opdrachtnemer geeft middels rapportages inzicht in de volgende informatie:</p> <ul style="list-style-type: none">▪ Bestellingen per medewerker, per maand en per kalenderjaar;▪ Uitgaven per afdeling, team en totaal van de gehele organisatie, per maand en per kalenderjaar. <p>Opdrachtnemer heeft kennisgenomen van bovengenoemde Eis en gaat hiermee akkoord.</p>
Eis 52	<p>Communicatie - Klantenservice Opdrachtnemer heeft een klantenservice die gedurende het hele jaar op werkdagen (maandag tot en met vrijdag) van 08.30 uur tot 17.00 uur bereikbaar is; zowel telefonisch als per e-mail.</p> <p>Opdrachtnemer heeft kennisgenomen van bovengenoemde Eis en gaat hiermee akkoord.</p>
Eis 53	<p>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.</p> <p>Opdrachtnemer heeft kennisgenomen van bovengenoemde Eis en gaat hiermee akkoord.</p>
Eis 54	<p>Communicatie - Communicatie in de Nederlandse taal Opdrachtnemer draagt er zorg voor dat de contactpersoon en diens vervanger de Nederlandse taal goed beheersen.</p>



	<p>Oprachtnemer heeft kennisgenomen van bovengenoemde Eis en gaat hiermee akkoord.</p>
Eis 55	<p>Communicatie - Overlegstructuur Naast het (dagelijkse) operationele contact met betrekking tot bestellingen, etc. die onder de Raamovereenkomst worden geplaatst, vindt er minimaal eenmaal 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.</p> <p>Oprachtnemer heeft kennisgenomen van bovengenoemde Eis en gaat hiermee akkoord.</p>
Eis 56	<p>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:</p> <ul style="list-style-type: none">▪ Leveringstijd bedraagt meer dan 10 werkdagen;▪ Afwijkende maatvoering;▪ Geleverd artikel wijkt - ongeacht de aard van de afwijking - af van het bestelde artikel. <p>Oprachtnemer heeft kennisgenomen van bovengenoemde Eis en gaat hiermee akkoord.</p>
Eis 57	<p>Rapportage Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het samenstellen en leveren van managementrapportages aan Opdrachtgever. Deze rapportages worden 4x per jaar digitaal aangeleverd en bevat de volgende onderwerpen:</p> <ul style="list-style-type: none">• Prestaties leveringen (percentage leveringen welke op tijd geleverd zijn; minimaal 95%)• Kwaliteit (aantal retouren i.v.m. verkeerde pasvorm + defecten; maximaal 5%)• Correctheid facturen; minimaal 97%• Co2 uitstoot per levering• Gemiddelde levensduur per kledingcategorie• Aantal geleverde artikelen uitgesplitst op team en medewerkersniveau, per maand en kalenderjaar, de aantallen worden vermenigvuldigd met de overeengekomen prijsstelling• Klachtenrapportage met daarin per klacht uitgewerkt: datum aangemelde klacht, de klacht, de oplossing en datum klacht afgehandeld.• Verbetervoorstellen <p>Oprachtnemer heeft kennisgenomen van bovengenoemde Eis en gaat hiermee akkoord.</p>
1.6. Duurzaamheid	
Eis 58	<p>Duurzaamheid - Öko-Tex 100 label De hoeveelheden schadelijke stoffen in de te leveren artikelen overschrijden niet de limietwaarden zoals opgenomen in het Öko-Tex 100 label.</p> <p>Oprachtnemer heeft kennisgenomen van bovengenoemde Eis en gaat hiermee akkoord.</p>
Eis 59	<p>Duurzaamheid - ILO De Internationale Sociale Voorwaarden (ISV) dragen bij aan het uitbannen van sociale misstanden in de inkoopketen, zoals kinderarbeid, hongerlonen en onmenselijke werkomstandigheden.</p> <p>Middels het inschrijven op onderhavige aanbesteding committeert Opdrachtnemer zich aan het naleven van de ISV.</p> <p>Oprachtnemer heeft kennisgenomen van bovengenoemde Eis en gaat hiermee akkoord.</p>
Eis 60	<p>Eisen met betrekking tot Internationale Sociale Voorwaarden (ISV, ketenverantwoordelijkheid) Opdrachtnemer dient gedurende de uitvoering van de overeenkomst de Internationale Sociale Voorwaarden (ISV)</p>



	<p>na te leven en een proces van gepaste zorgvuldigheid toe te passen op de waardeketen van de te leveren bedrijfskleding, PBM, schoeisel en aanverwante dienstverlening. Dit houdt in dat Oprachtnemer risico's voor mens en milieu in de keten identificeert, prioriteert, mitigeert, monitort en hierover rapporteert.</p> <p>Oprachtnemer dient hiertoe minimaal:</p> <ul style="list-style-type: none">• uiterlijk drie maanden na start van de overeenkomst een IMVO-beleid aan te leveren of aan te tonen dat dit beleid reeds bestaat;• uiterlijk zes maanden na start van de overeenkomst een risicoanalyse van de relevante waardeketen(s) aan te leveren;• uiterlijk negen maanden na start van de overeenkomst een plan van aanpak aan te leveren waarin staat hoe geprioriteerde risico's worden voorkomen, beperkt of weggenomen;• jaarlijks te rapporteren over de voortgang, genomen maatregelen, resultaten en eventuele actualisatie van de risicoanalyse;• waar nodig mee te werken aan herstelmaatregelen indien negatieve gevolgen voor mens of milieu worden veroorzaakt of daaraan wordt bijgedragen. <p>Oprachtnemer heeft kennisgenomen van bovengenoemde Eis en gaat hiermee akkoord.</p>
--	---

1.7. Tarieven en facturatie

Eis 61	<p>All-in tarieven De tarieven zijn, tenzij uitdrukkelijk anders is vermeld, exclusief btw en all-in. In de tarieven zijn alle bijbehorende kosten inbegrepen, waaronder voorrijkosten, reiskosten, materiaalkosten, logo's, waslabel, milieutoeslagen, administratiekosten, verpakkingskosten en overige kosten die noodzakelijk zijn voor de uitvoering van de overeenkomst.</p> <p>Oprachtnemer heeft kennisgenomen van bovengenoemde Eis en gaat hiermee akkoord.</p>
Eis 62	<p>Losse opdrachten Als sprake is van een losse opdracht die afwijkt van hetgeen is overeengekomen in het Prijzenblad, dienen het werkordernummer, Topdesk-meldingsnummer en het inkoopopdrachtnummer altijd op de factuur te worden vermeld, voor zover deze nummers door Opdrachtgever zijn verstrekt.</p> <p>Oprachtnemer heeft kennisgenomen van bovengenoemde Eis en gaat hiermee akkoord.</p>
Eis 63	<p>Facturatie Facturatie vindt plaats op basis van de tarieven in het Prijzenblad. Op de factuur dient een duidelijke specificatie te staan van geleverde artikelen en dienstverlening.</p> <p>Oprachtnemer heeft kennisgenomen van bovengenoemde Eis en gaat hiermee akkoord.</p>

1.8. Niet-functionele eisen - informatiebeveiliging, privacy en archiefbeheer

Eis 64	<p>Informatiebeveiliging en Privacy - Algemeen Oprachtnemer volgt en voldoet gedurende de looptijd van de overeenkomst aan de actuele beveiligingsrichtlijnen van de Informatiebeveiligingsdienst voor gemeenten (IBD) en het Nationaal Cyber Security Centrum (NCSC), voor zover deze van toepassing zijn op de aangeboden oplossing en dienstverlening.</p> <p>Oprachtnemer heeft kennisgenomen van bovengenoemde Eis en gaat hiermee akkoord.</p>
Eis 65	<p>Digitale toegankelijkheid Oprachtnemer is bekend met en handelt conform de toepasselijke wet- en regelgeving op het gebied van IT, privacy, digitale toegankelijkheid, cookies en archivering waaraan overheidsorganisaties moeten voldoen.</p> <p>Oprachtnemer heeft kennisgenomen van bovengenoemde Eis en gaat hiermee akkoord.</p>
Eis 66	<p>Informatiebeveiliging en Privacy - Toegang Accounts dienen persoonlijk te zijn. Het gebruik van generieke accounts is niet toegestaan. Persoonlijke accounts mogen niet worden overgedragen of gedeeld met anderen.</p> <p>Oprachtnemer heeft kennisgenomen van bovengenoemde Eis en gaat hiermee akkoord.</p>
Eis 67	<p>Informatiebeveiliging en Privacy - Toegang</p>



	<p>Indien gebruik wordt gemaakt van een inlogportaal van Opdrachtgever, dient dit portaal te worden gebruikt voor identificatie en authenticatie. Dit omvat onder meer het gebruik van user principal name (UPN), wachtwoord en multifactor-authenticatie (MFA). Single Sign On dient, indien van toepassing, te worden ingericht via Microsoft Entra ID.</p> <p>Opdrachtnemer heeft kennisgenomen van bovengenoemde Eis en gaat hiermee akkoord.</p>
Eis 68	<p>Informatiebeveiliging en Privacy - Toegang De aangeboden oplossing en de daarbij behorende gegevensverwerking dienen te zijn ondergebracht binnen de Europese Economische Ruimte (EER).</p> <p>Opdrachtnemer heeft kennisgenomen van bovengenoemde Eis en gaat hiermee akkoord.</p>
Eis 69	<p>Informatiebeveiliging en Privacy - Integraties en uitwisseling Opdrachtnemer dient inzicht te bieden in de datastromen van de aangeboden oplossing, inclusief eventuele externe koppelingen en koppelvlakken. Deze datastromen worden in overleg met gemeente Tilburg beschreven volgens een vooraf afgestemd model voor datastromen.</p> <p>Opdrachtnemer heeft kennisgenomen van bovengenoemde Eis en gaat hiermee akkoord.</p>
Eis 70	<p>Informatiebeveiliging en Privacy - Algemeen Opdrachtnemer volgt en blijft voldoen aan de actuele beveiligingsrichtlijnen van de IBD en het NCSC. Opdrachtgever kan de naleving hiervan in de praktijk toetsen, waaronder door toetsing van relevante URL's en internetdiensten.</p> <p>Opdrachtnemer heeft kennisgenomen van bovengenoemde Eis en gaat hiermee akkoord.</p>
Eis 71	<p>Informatiebeveiliging en Privacy - Algemeen Opdrachtnemer volgt en voldoet aan relevante actuele beveiligingsrichtlijnen die in Nederland en de Europese Unie van toepassing zijn, waaronder in ieder geval de Cyberbeveiligingswet ter implementatie van de NIS2-richtlijn en de Cyber Resilience Act, voor zover van toepassing op de aangeboden oplossing en dienstverlening.</p> <p>Opdrachtnemer heeft kennisgenomen van bovengenoemde Eis en gaat hiermee akkoord.</p>
Eis 72	<p>Informatiebeveiliging en Privacy - Algemeen Opdrachtnemer draagt er zorg voor dat de dienst en/of het product gedurende de gehele looptijd van de overeenkomst en gedurende de gehele levenscyclus adequaat wordt onderhouden en beheerd. Nadere afspraken kunnen worden vastgelegd in de SLA.</p> <p>Opdrachtnemer heeft kennisgenomen van bovengenoemde Eis en gaat hiermee akkoord.</p>
Eis 73	<p>Informatiebeveiliging en Privacy - Algemeen Opdrachtnemer hanteert een actief patchmanagementbeleid. Kritieke en hoog-risico kwetsbaarheden worden binnen één kalenderweek opgelost. Tot het moment van oplossing treft Opdrachtnemer, op basis van een expliciete risicoafweging, passende tijdelijke mitigerende maatregelen.</p> <p>Opdrachtnemer heeft kennisgenomen van bovengenoemde Eis en gaat hiermee akkoord.</p>
Eis 74	<p>Informatiebeveiliging en Privacy - Algemeen Opdrachtnemer meldt hoog-risico beveiligingsincidenten, waaronder incidenten met een hoge kans en hoge impact zoals ransomware-aanvallen, binnen één werkdag aan gemeente Tilburg. Opdrachtnemer zorgt ervoor dat dergelijke incidenten zo spoedig mogelijk en uiterlijk binnen één kalenderweek worden opgelost, tenzij gemotiveerd anders overeengekomen. Dit geldt ook voor afwijkend systeemgedrag met een hoog risico.</p> <p>Opdrachtnemer heeft kennisgenomen van bovengenoemde Eis en gaat hiermee akkoord.</p>
Eis 75	<p>Informatiebeveiliging en Privacy - Algemeen Afwijkingen of uitzonderingen op de eisen voor informatiebeveiliging dienen vooraf door Opdrachtnemer met Opdrachtgever te worden besproken en schriftelijk te worden goedgekeurd. Uitzonderingen worden vastgelegd inclusief motivatie en risicoanalyse.</p> <p>Opdrachtnemer heeft kennisgenomen van bovengenoemde Eis en gaat hiermee akkoord.</p>
Eis 76	<p>Archief en informatiebeheer Opdrachtgever blijft eigenaar van alle gegevens die in het kader van de uitvoering van gemeentelijke taken in de oplossing worden verwerkt. Deze gegevens moeten te allen tijde uit het systeem geëxporteerd kunnen worden en daarna uit het systeem kunnen worden verwijderd.</p> <p>Opdrachtnemer heeft kennisgenomen van bovengenoemde Eis en gaat hiermee akkoord.</p>
Eis 77	<p>Archief en informatiebeheer Het dient mogelijk te zijn om informatieobjecten in het systeem geautomatiseerd en in bulk te vernietigen, voor zover dit past binnen de toepasselijke bewaartermijnen en instructies van Opdrachtgever.</p>



	Opdrachtnemer heeft kennisgenomen van bovengenoemde Eis en gaat hiermee akkoord.
1.9. Wasserijdienstverlening, reiniging en logistiek	
Eis 78	Wasserijdienstverlening - Algemeen Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het reinigen, drogen, logistiek afhandelen, registreren en waar nodig laten herstellen van de daarvoor aangewezen bedrijfskleding van Opdrachtgever (inclusief huidige bedrijfskleding). De wasserijdienstverlening maakt integraal onderdeel uit van de dienstverlening en wordt uitgevoerd conform de eisen uit dit Programma van Eisen. Opdrachtnemer heeft kennisgenomen van bovengenoemde Eis en gaat hiermee akkoord.
Eis 79	Wasserijdienstverlening - Reinigingsproces De toe te passen natwas-, chemische en droogprocessen voor reiniging zijn de verantwoordelijkheid van Opdrachtnemer. Opdrachtnemer stemt het reinigingsproces af op het type kleding, de toegepaste materialen, de vervuilingsgraad en de geldende onderhoudsinstructies. Opdrachtnemer heeft kennisgenomen van bovengenoemde Eis en gaat hiermee akkoord.
Eis 80	Wasserijdienstverlening - Behoud kwaliteit en normering Het reinigingsproces mag de bedrijfskleding niet beschadigen, overmatig doen slijten, verkleuren, krimpen of chemisch aantasten. De functionaliteit, zichtbaarheid, beschermende werking en/of certificering van de bedrijfskleding dienen na reiniging onvoorwaardelijk te blijven voldoen aan de gestelde eisen en toepasselijke normen. Indien Opdrachtnemer constateert dat kleding niet meer voldoet, meldt Opdrachtnemer dit gemotiveerd aan Opdrachtgever. Opdrachtnemer heeft kennisgenomen van bovengenoemde Eis en gaat hiermee akkoord.
Eis 81	Wasserijdienstverlening - Waslabels, chip of barcode bestaande kleding Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het voorzien van de bestaande, voor reiniging aangeboden bedrijfskleding van een geschikt waslabel en/of barcode. Opdrachtnemer heeft kennisgenomen van bovengenoemde Eis en gaat hiermee akkoord.
Eis 82	Wasserijdienstverlening - Labeling nieuwe kleding Bij uitlevering van nieuwe bedrijfskleding die onder de wasserijdienstverlening valt, zorgt Opdrachtnemer ervoor dat deze kleding voorafgaand aan ingebruikname is voorzien van een geschikt waslabel en/of barcode. Opdrachtnemer heeft kennisgenomen van bovengenoemde Eis en gaat hiermee akkoord.
Eis 83	Wasserijdienstverlening - Ophaal- en afleverlogistiek Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het ophalen van vuile was en/of te repareren bedrijfskleding en het afleveren van schone en/of gerepareerde bedrijfskleding op de door Opdrachtgever aangewezen locaties. De concrete locaties, frequenties, ophaal- en aflevermomenten en overdrachtpunten worden tijdens de implementatiefase met Opdrachtgever afgestemd en vastgelegd. Groenonderhoud (minimaal 2x per week) 1. Ceramstraat 8, 5013 BW Tilburg Alle overige afdelingen (minimaal 2x per week) 2. Koningsplein 10, 5038 WG Tilburg Opdrachtnemer heeft kennisgenomen van bovengenoemde Eis en gaat hiermee akkoord.
Eis 84	Wasserijdienstverlening - Aanbieden vuile was en reparatiegoed Opdrachtnemer stelt voldoende geschikte waszakken, containers, labels, formulieren en/of andere hulpmiddelen ter beschikking voor het gescheiden aanbieden van vuile was en te repareren kleding. Te repareren kleding dient door Opdrachtgever herkenbaar te kunnen worden aangeboden, waarbij duidelijk kan worden aangegeven welke reparatie of beoordeling nodig is. Opdrachtnemer heeft kennisgenomen van bovengenoemde Eis en gaat hiermee akkoord.



Eis 85	<p>Wasserijdienstverlening - Retourlevering schone was</p> <p>Schone en/of gerepareerde bedrijfskleding wordt door Opdrachtnemer gesorteerd, deugdelijk verpakt en per medewerker, locatie en/of afgesproken afleverpunt aangeboden. De verpakking dient de schone kleding gedurende transport en overdracht te beschermen tegen vervuiling en beschadiging.</p> <p>Opdrachtnemer heeft kennisgenomen van bovengenoemde Eis en gaat hiermee akkoord.</p>
Eis 86	<p>Wasserijdienstverlening - Vermaak en reparatie</p> <p>Opdrachtnemer dient bedrijfskleding te kunnen vermaken en repareren, zoals het vervangen van een rits, het herstellen van naden, het repareren van beschadigingen en het uitvoeren van kleine vermaak werkzaamheden. Vermaak en reparatie mogen niet ten koste gaan van de veiligheidsnormen, beschermende werking, zichtbaarheid of certificering waaraan het oorspronkelijke artikel voldoet.</p> <p>Opdrachtnemer heeft kennisgenomen van bovengenoemde Eis en gaat hiermee akkoord.</p>
Eis 87	<p>Wasserijdienstverlening - Doorlooptijden reinigen en repareren</p> <p>Bedrijfskleding die ter reiniging is aangeboden, wordt uiterlijk bij de eerstvolgende afgesproken retourlevering schoon afgeleverd, tenzij hierover met Opdrachtgever afwijkende afspraken zijn gemaakt. Bedrijfskleding die ter reparatie is aangeboden, wordt uiterlijk twee was- en logistieke cyclus later gerepareerd en schoon afgeleverd, tenzij Opdrachtnemer binnen 48 uur gemotiveerd aangeeft dat dit niet haalbaar is en een alternatief voorstel doet.</p> <p>Opdrachtnemer heeft kennisgenomen van bovengenoemde Eis en gaat hiermee akkoord.</p>
Eis 88	<p>Wasserijdienstverlening - Afkeur, vermissing en vervanging</p> <p>Indien bedrijfskleding na beoordeling door Opdrachtnemer niet meer doelmatig kan worden gereinigd of gerepareerd, meldt Opdrachtnemer dit aan Opdrachtgever met vermelding van reden en voorgestelde vervolgstap. Bij vermissing, beschadiging door het reinigingsproces of onjuiste afhandeling door Opdrachtnemer zorgt Opdrachtnemer voor passende vervanging of herstel, zonder aanvullende kosten voor Opdrachtgever.</p> <p>Opdrachtnemer heeft kennisgenomen van bovengenoemde Eis en gaat hiermee akkoord.</p>
Eis 89	<p>Wasserijdienstverlening - Gevonden voorwerpen</p> <p>Gevonden voorwerpen die afkomstig zijn uit kledingstukken van medewerkers worden door Opdrachtnemer geregistreerd, zorgvuldig bewaard en in de aangetroffen staat geretourneerd aan Opdrachtgever of aan de betreffende drager, conform de tijdens de implementatiefase overeengekomen werkwijze.</p> <p>Opdrachtnemer heeft kennisgenomen van bovengenoemde Eis en gaat hiermee akkoord.</p>
Eis 90	<p>Wasserijdienstverlening - Rapportage</p> <p>Opdrachtnemer rapporteert periodiek over de waterijdienstverlening. De rapportage bevat ten minste de volgende onderwerpen:</p> <ul style="list-style-type: none">• Prestaties leveringen ((percentage leveringen welke op tijd zijn geleverd; minimaal 95%)• Kwaliteit (aantal retouren i.v.m. klachten schoonmaak; maximaal 5%)• Correctheid facturen; minimaal 97%• Co2 uitstoot per levering• Aantallen gereinigde kledingstukken, reparaties, afkeur en vermissingen• Klachtenrapportage met daarin per klacht uitgewerkt: datum aangemelde klacht, de klacht, de oplossing, en datum klacht afgehandeld.• Verbetervoorstellen <p>Opdrachtnemer heeft kennisgenomen van bovengenoemde Eis en gaat hiermee akkoord.</p>