

Bijlage 6. Programma van Eisen Bedrijfskleding

In dit Programma van Eisen wordt beschreven aan welke eisen de bedrijfskleding, PBM en schoeisel en dienstverlening moet voldoen. In het document Bijlage 7 Technische Specificaties staat omschreven welke producten Aanbestedende dienst in het pakket wil opnemen. In de Technische specificaties staat per artikel een aantal minimum eisen beschreven. Indien u uw inschrijving indient gaat u onvoorwaardelijk akkoord met deze minimeisen en zoals eventueel gewijzigd door van een Nota van Inlichtingen.

Algemene eisen	
Eis 1	Opdrachtnemer garandeert dat hij de gevraagde artikelen en bijbehorende dienstverlening gedurende de looptijd van de raamovereenkomst, inclusief eventuele verlengingen, kan leveren in de soort, kwaliteit, matenreeks en uitvoering zoals in de aanbestedingsdocumenten is uitgevraagd.
Eis 2	Indien een kernartikel niet meer leverbaar is, dient Opdrachtnemer een vervangend kledingartikel te leveren, dat minimaal gelijkwaardig is, tegen eenzelfde tarief. De Opdrachtnemer dient dit tijdig, minimaal één (1) maand vooraf, af te stemmen met de contactpersoon van de Opdrachtgever. Opdrachtgever toetst (bijvoorbeeld middels een draagtest), op kosten van Opdrachtnemer het vervangend kledingartikel. Een vervangend kernartikel wordt na schriftelijk akkoord door Opdrachtgever opgenomen in de productcatalogus.
Eis 3	Opdrachtnemer garandeert dat de kledingartikelen en bijbehorende dienstverlening in alle opzichten voldoen aan de relevante eisen van de wet- en regelgeving, overheidsvoorschriften en milieubepalingen, bijvoorbeeld Algemene productveiligheid 2001/95/EG.
Eis 4	De duur van de implementatieperiode vanaf definitieve gunning wordt in overleg met de betrokken gemeente definitief vastgesteld.
Eis 5	Het logo van de Opdrachtgever dient op verschillende manieren aangebracht te kunnen worden, o.a. door borduren, transfers, badges. Het ontwerp van het logo wordt voor de duur van de raamovereenkomst en slechts ten behoeve van de leveringen aan de Gemeente aan u in bruikleen ter beschikking gesteld. De logo's blijven dus te allen tijde eigendom van de Gemeente en dienen aan het einde van de raamovereenkomst terug geleverd te worden aan de Gemeente. Opdrachtnemer dient de logo's conform bijlage 13 (huisstijldocumenten logo's) aan te brengen. De definitieve logo's en bijbehorende specificaties zullen worden afgestemd met de winnende Inschrijver. Het produceren van een proefexemplaar per logo vormt onderdeel van de implementatie van het contract met Opdrachtgever.
Eis 6	• U gaat ermee akkoord dat Opdrachtgever geen verplichting heeft tot het afnemen van kledingartikelen. • Opdrachtnemer hanteert geen minimum bestelgrootte bij afname. • Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor voorraadbeheer. Opdrachtgever heeft aan het einde van de looptijd van de Raamovereenkomst geen afnameverplichting voor de resterende voorraad van Opdrachtnemer.
Eis 7	De logo's die aangebracht zijn op de kleding mogen niet scheuren, verkleuren en/of vervagen, breken en/of loslaten.
Eis 8	De opdrachtnemer dient de gemeente volledig te ontzorgen ten aanzien van het bestelproces en de logistiek, de levering en het aanbrengen van logo's.

Kledingspecifieke zaken en assortiment	
Eis 9	De aangeboden kledingartikelen zijn vervaardigd van slijtvaste materialen, waarbij rekening wordt gehouden met de gebruikte stoffen, zodat kleurvastheid, vormvastheid, krimpvrijheid en kreukvrijheid zijn geborgd. Hierbij gelden de algemene voorwaarden voor de doeleinden waarvoor de kleding wordt gebruikt. - Materiaal is bestand tegen de verschillende weersinvloeden in Nederland; - Accessoires zoals ritsen, knopen en pushbuttons hebben als uitgangspunt een even lange levensduur te hebben als het artikel; - De kleurechtheid van het materiaal, het is bestand tegen wassen; - Materiaal is bestand tegen uitloop; - Materiaal is bestand tegen pilling; - Kleding is geschikt voor thuiswassen; - Beschermende kleding is beschikbaar in meerdere courante kleurstellingen en in kleurcombinaties met fluor; - De reflecterende waarde van de kleding dient na 50 wasbeurten nog steeds te voldoen aan de wettelijke normeringen (EN20741); - 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; - Vrij van schadelijke of gezondheidsbedreigende stoffen; - Kleding behoudt ook na herhaaldelijk wassen haar kleuren, vorm en technische eigenschappen. - De kleding moet nieuw zijn. Tweehands kleding wordt niet geaccepteerd.
Eis 10	De kledingartikelen (hardlopers) van het kernassortiment dienen te voldoen aan de minimumeisen zoals opgenomen in Bijlage 7 Technische Specificaties. Op de genoemde stofsamenstelling geldt een tolerantie van : +/- 10% (kolom G) Op de genoemde gewichten van stoffen geldt een tolerantie van : +/- 10% (kolom G) Als fictief voorbeeld; Een blouse met korte mouw wordt gevraagd in een stofsamenstelling van 60% katoen en 40% polyester. Dit mag dan ook 50% katoen en 50% polyester zijn of 70% katoen en 30% polyester. De tolerantie geldt niet indien een minimum is geeist of reeds een bandbreedte is gesteld. Bijvoorbeeld, of minimaal 50% polyester of bandbreedte van 200 -240 gr/m2
Eis 11	Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de juiste functionaliteit van de geleverde kledingartikelen, gedurende de raamovereenkomst die bij inschrijving gegarandeerd is.
Eis 12	Voor zover geen nadere omschrijving aan te stellen eisen van de artikelen is gegeven, dient de te leveren kleding, bij normaal gebruik en normaal onderhoud, in ieder geval van goede (lees: professionele) kwaliteit te zijn en minimaal aan de gebruikelijke eisen van functionaliteit, deugdelijkheid, veiligheid, doelmatigheid en afwerking te voldoen. Indien kleding hier niet aan voldoet, dan dienen deze op aangeven van de Opdrachtgever door een alternatief kledingstuk van dezelfde Nettoprijs vervangen te worden.
Eis 13	Inschrijver beschikt tijdens de uitvoering over certificaten/conformiteitsverklaringen/technische rapport e.d. met betrekking tot alle kleding of bestanddelen van de kleding. Hieruit moet dient te blijken dat wordt voldaan aan de gestelde technische eisen van het beschrijvend document en de NEN- en CE-certificeringen die hierop van toepassing zijn verklaard. Inschrijver dient binnen de implementatieperiode, na definitieve gunning,

	certificaten/conformiteitsverklaringen of technische rapport van fabricant van de gevraagde kledingartikelen van de verificatiesessie, zie eis 16, te verstrekken aan Opdrachtgever. Opdrachtgever behoudt zich het recht om alle overige gevraagde kledingartikelen te controleren gedurende de contractperiode of deze voldoet aan gevraagde technische en vereiste normering. Inschrijver dient de alle toepasselijke certificaten, technisch rapport, conformiteitsverklaringen e.d. op verzoek van Opdrachtgever te kunnen verstrekken.
Eis 14	Alle kleding is voorzien van een duidelijk etiket waarin de was- en onderhoudsinstructie is weergegeven, evenals de maatvoering en de samenstelling van het artikel. De te hanteren was symbolen zijn zoals gebruikelijk in de markt.
Eis 15	Borduursels of andere vormen van tekstuitingen dienen vormvast te zijn en mogen de functionaliteit (b.v. dichtgenaaide zakken) en representativiteit van de kledingartikelen niet hinderen.
Eis 16	De aangeboden kledingartikelen dient minimaal te voldoen aan de gebruikerseisen beoordeeld door de dragers(sters), te weten: • Kleding is functioneel / praktisch voor uit te voeren werkzaamheden. • Kleding als kwalitatief afgewerkt (maken en materiaal). • kleding is comfortabel en geeft passende pasvorm en voldoende bewegingsvrijheid. • Het uiterlijk en uitstraling van kleding is professioneel en modern. In verband met deze eis, zullen meerdere dragers in de aanbesteding een draagproef uitvoeren op een set van de aangeboden kledingartikelen om te verifiëren of deze voldoen. De draagproef en de gestelde aspecten waaraan minimaal moet worden voldaan, worden beschreven in paragraaf 6.4. Door in te schrijven conformeert inschrijver zich aan deze minimumeisen en gestelde verificatieprocedure.

Passessies, Maatregistratie	
Eis 17	Opdrachtnemer biedt per Opdrachtgever de mogelijkheid op verzoek van Opdrachtgever (en/of op initiatief van drager(s)) een passessie voorafgaand aan een bestelling of bij de start van het contract. Tijdens de passessie wordt de maatvoering, de overige kledingpecificaties en de gebruikerseisen getoetst door Opdrachtgever. Opdrachtnemer heeft pasmodellen van de betreffende kledingartikelen beschikbaar, om het maatnemen, en uiteindelijk het leveren van passende kledingartikelen, efficiënt en effectief te laten verlopen. Opdrachtnemer draagt hiervoor zorg. Indien een kernartikel niet voldoet dient Opdrachtnemer deze op aangeven van de Opdrachtgever door een alternatief kledingstuk van dezelfde Nettoprijs vervangen te worden.
Eis 18	Passessies vinden plaats op locatie van de Opdrachtgever. Kosten van de passessies zijn voor rekening van Opdrachtnemer.
Eis 19	Indien Opdrachtgever daarom verzoekt stelt de Opdrachtnemer tijdens passessie de te leveren maten van de kledingstukken van de dragers vast. De registratie van de diverse maten van de kledingdragers wordt in dat geval overgedragen aan de contactpersoon van de opdrachtgever. Opdrachtnemer blijft in dat geval verantwoordelijk voor de maatregistratie en Opdrachtnemer is in dat geval verantwoordelijk voor de juistheid van dit registratiebestand
Eis 20	Uitgevraagde maten per artikel staan vermeld in de Artikelspecificaties. Deze artikelmaten verwijzen naar de normale Europese standaard artikelmaten. Wanneer een medewerker niet binnen de per artikel genoemde matenrange gekleed kan worden is er sprake van maatforcé. Inschrijver garandeert dat alle medewerkers 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.
Eis 21	Inschrijver is in staat maatforcé artikelen op te meten en te maken tegen een marktconform tarief. Voor maatforcé artikelen geldt dat eerst schriftelijke goedkeuring gegeven moet worden door de contractmanager, alvorens gestart kan worden met het afpassen, opmeten en maken van maatforcé artikelen. De maximale levertijd van maatforcé artikelen bedraagt 10 weken na afpassen en opmeten van betreffende medewerker(s). Dit geldt ook voor de maten die buiten de maatrang vallen in de artikelspecificaties.
Eis 22	De levertijd voor de nieuwe medewerker gaat in na vaststellen maten en na bestelling.
Eis 23	De database van maatvoering en artikelgegevens dient op verzoek van Opdrachtgever door Opdrachtnemer gedurende de looptijd van de raamovereenkomst kosteloos compleet en actueel houden en is te allen tijde toegankelijk voor Opdrachtgever.
Eis 24	Aan het eind van de contractperiode draagt opdrachtnemer de actuele en complete database kosteloos over aan de Contractmanager van de gemeente.
Eis 25	De opdrachtnemer biedt optioneel verstelwerkzaamheden / het vermaken van de kledingartikelen aan, op verzoek van Opdrachtgever.

Digitale catalogus	
Eis 26	Als onderdeel van deze inschrijving levert de Inschrijver een productcatalogus aan waarin de aangeboden artikelen van het kernassortiment staan afgebeeld en beschreven (op volgorde van de artikelnummers volgens de Technische Specificaties bijlage 7). Hieruit blijkt aantoonbaar dat deze voldoen aan de minimeisen zoals beschreven in de Technische Specificaties. De productencatalogus dient derhalve onderstaande gegevens te bevatten: -Artikel; -Artikelnummer; -Aangeboden merk en model; -Productomschrijving op basis van de Artikelspecificaties; -Materiaal; -Norm / klassen; -Kleur; -Beschikbare matenrange;
Eis 27	Opdrachtnemer dient tijdens de implementatieperiode na kickoffoverleg in overleg met Opdrachtgever de definitieve productcatalogus aan te leveren met de gewenste producten van Opdrachtgever. De definitieve productcatalogus is de digitale vastlegging van het kernassortiment (op volgorde van de artikelnummers) met vermelding van gewenste detailgegevens) en eventuele randassortiment en van de overeengekomen diensten van de betrokken deelnemer.
Eis 28	De in de digitale productcatalogus opgenomen prijzen dienen exclusief BTW te zijn.
Eis 29	Inschrijver gaat akkoord met 5% flexibiliteit op het kernassortiment, welke op verzoek van Aanbestedende dienst bij de start en jaarlijks herzien kan worden. Reden hiervoor is de dynamiek waarin deelnemers van Aanbestedende dienst verkeren en de eventueel veranderende behoefte in de aanschaf van de kledingartikelen.
Eis 30	Opdrachtgever behoudt zich het recht voor om de in de catalogus opgenomen kledingartikelen uit te breiden met artikelen van het randassortiment. Indien Opdrachtnemer het gewenste niet kan leveren (tegen juiste prijs&kwaliteit) naar oordeel van Opdrachtgever, is Opdrachtgever ten alle tijde vrij deze elders af te nemen.

Bestellen	
Eis 31	Opdrachtgever kan digitaal bestellen; d.w.z. Opdrachtnemer biedt een bestelapplicatie via een webwinkel. In het bestelapplicatie is tevens de definitieve digitale productcatalogus te raadplegen. In de webwinkel biedt de vaste artikelen aan die Opdrachtgever afneemt waarbij per artikel de volgende informatie wordt weergegeven: -Artikelnaam en nummer; -Foto van het artikel (in juiste kleur); -Korte omschrijving artikel met belangrijkste kenmerken; -Materiaal, kleur en normering; -Beschikbare maten, weergegeven in standaard Europese maten; -Levertijd; -Prijs in Euro. In de webwinkel wordt tevens de procedures van bestellen, leveren en eventuele omruil weergegeven.
Eis 32	In overleg met opdrachtgever wordt het definitief aantal bestellers (verschillende inlognamen) bepaalt. Het gebruik van de bestelapplicatie is te allen tijde kosteloos voor Opdrachtgever. Er zijn naar verwachting circa 3 á 5 bestellers per deelnemende partij, die gebruik dienen te maken van de bestelapplicatie.
Eis 33	Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het per drager registreren, verwerken en leveren van de bestellingen. Bestellingen worden door geautoriseerde medewerkers van de Opdrachtgever geplaatst. Opdrachtnemer ontvangt de bestelling in de basis via de webwinkel of bij uitzondering per email. De besteller ontvangt een mail ter bevestiging van de bestelling met de verwachte levertijd.
Eis 34	Opdrachtnemer dient elke bestelling te accepteren, ongeacht de (financiële) omvang van de order. Toelichting: Ongeacht bovenstaande eis, streeft Opdrachtgever er naar om individuele bestelaanvragen intern te bundelen, waarmee in een week mogelijk maximaal 1 bestelopdracht wordt geplaatst.

Eis 35	Opdrachtnemer accepteert geen orders van van niet geautoriseerde medewerkers. Levering geschiedt uitsluitend na ontvangst van de bestelopdracht van de daartoe gemandateerde besteller van Opdrachtgever.
Eis 36	Opdrachtnemer is verplicht altijd het door Opdrachgever gegeven opdracht/verplichtingennummer op te nemen op factuur.
Eis 37	Opdrachtgever en Opdrachtnemer moeten over onderstaande aspecten van het bestelproces nadere afspraken maken, te weten; -De wijze van bestellen en verrekenen van bestellingen. -De samenstelling van kledingpakket per functie. -De samenstelling van de digitale productcatalogus -Verschillende autorisatieniveaus in het bestelapplicatie. -Inhoud managementrapportages. Dit wordt besproken in het kickoff of tactisch overleg.
Eis 38	De nadere afspraken moeten worden verwerkt in een aparte bijlage die onderdeel zal uitmaken van de Overeenkomst.
Eis 39	Wijzigingen ten aanzien van kledingartikelen dienen door Opdrachtnemer binnen vijf (5) werkdagen doorgevoerd te worden in het online bestelapplicatie (webwinkel), na schriftelijke akkoord van de contactpersoon van Opdrachtgever.

Webwinkel; Eisen t.a.v. Beveiliging en SaaS	
Eis 40	De uit-huis-oplossing d.w.z. buiten het gemeentelijk ICT netwerk, dient de oplossing / systeemleverancier te voldoen aan de volgende SaaS-voorwaarden.
Eis 41	De SaaS applicatie is een webapplicatie of webservice die werkt onder de browsers: - Microsoft Edge 79.0.309.25 (Chromium) - Google Chrome en hogere versies met standaard beveiligings-instellingen.
Eis 42	De SaaS applicatie voldoet aan de beveiligingsrichtlijnen voor webapplicaties van het NCSC1 en is versleuteld met protocollen en algoritmen volgens de laatste stand van de techniek2 en moet voldoen aan de pas-toe-of-leg-uit lijst (PTOLU) van het Forum Standaardisatie3 (o.a. https://www.ncsc.nl/actueel/whitepapers/ict-beveiligingsrichtlijnen-voor-webapplicaties.html 1Zie: https://www.ncsc.nl/actueel/whitepapers/ict-beveiligingsrichtlijnen-voor-webapplicaties.html 2Zie: https://www.owasp.org/index.php/Transport_Layer_Protection_Cheat_Sheet 3Zie: https://www.forumstandaardisatie.nl/lijst-open-standaarden/in_lijst/verplicht-pas-toe-leg-uit
Eis 43	Het gebruik van TLS en HTTP headers voldoet aan de laatste stand van de techniek, de vereiste maatregelen op dit punt zijn uitgewerkt in bijlage 14: Concreet samengevat, bij onderstaande test-tools moet de SaaS applicatie minimaal een A scoren: https://www.ssllabs.com/ssltest/index.html https://securityheaders.io/
Eis 44	Het moet mogelijk zijn de toegang tot de applicatie te beperken tot IP-adressen van het netwerk van de gemeente of gebruik te maken van 2-factor authenticatie.
Eis 45	Het datacentra van de hostende partij beschikt over een SSAE16 - en/of ISO 27001-certificering.
Eis 46	Vanwege de uit-huis oplossing dient er met de systeemleverancier een <u>ServiceLevelAgreement</u> aangegaan te worden met daarin minimaal de volgende aandachtspunten:
Eis 46.1	De methode om toegang te verkrijgen (gebruikersnaam en wachtwoord)
Eis 46.2	Een autorisatieproces voor toegang en rechten van gebruikers.
Eis 46.3	De verplichting tot het bijhouden van een lijst van geautoriseerde personen tot het gebruik van een dienst en hun rechten en privileges ten aanzien van een dergelijk gebruik.
Eis 46.4	Beperkingen ten aanzien van het kopiëren en openbaar maken van informatie.
Eis 46.5	Het beoogde niveau van de service (responsetijden, beschikbaarheid), evenals onaanvaardbare serviceniveaus.
Eis 46.6	Het recht om contractueel vastgelegde verantwoordelijkheden te controleren of deze controle door een derde te laten uitvoeren.
Eis 46.7	Het vaststellen van een escalatieproces voor het oplossen van problemen.
Eis 46.8	Het eigenaarschap van de data in het systeem (kosteloos ter beschikking stellen van de data bij beëindiging SaaS looptijd) in een door de gemeente voorgeschreven formaat.
Eis 46.9	Toetsing van een volledige en correcte implementatie van deze SaaS voorwaarden vindt vóór in gebruik name in overleg met de gemeentelijke security-officer plaats. Deze toets zal jaarlijks worden herhaald. De leverancier van de SaaS oplossing blijft te allen tijden verantwoordelijk voor de goede en veilige werking inclusief compliancy van de complete oplossing.
Eis 46.10	Wij sluiten met u een Verwerkersovereenkomst omdat wij door u bij de uitvoering van de Opdracht persoonsgegevens laten verwerken. Wij zijn in formele zin de verwerkingsverantwoordelijke, u bent de verwerker. Met deze overeenkomst leggen wij vast: • met welk doel de gegevens mogen worden verwerkt; • welke beveiligingsmaatregelen moeten worden genomen; • dat er melding van datalekken moet worden gemaakt; • en welke vormen van toezicht de eigenaar van de gegevens mag uitoefenen In de bijlage 3 is de concept Verwerkersovereenkomst opgenomen. Opdrachtnemer dient tijdens de verificatiefase de bijlage van de verwerkersovereenkomst volledig in te vullen (en na te leven) Bij de verwerking werkt u volgens de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG) en de Uitvoeringswet AVG (UAVG). Opdrachtnemer gaat onvoorwaardelijk akkoord met de concept-verwerkersovereenkomst/

Eis 46.11	Bij start contract wordt een afspraak overeengekomen tussen opdrachtnemer en opdrachtgever wanneer de applicatie kan voldoen aan WCAG 2.1.
-----------	--

Leveren				
Eis 47	Leveringen worden per locatie bij voorkeur in één keer uitgeleverd, per individuele order worden de kledingartikelen separaat verpakt, inclusief de bijbehorende pakbon. Alleen in overleg met de desbetreffende besteller kan gekozen worden voor <u>deellevering</u> . Er mag niet per deellevering gefactureerd worden.			
Eis 48	Opdrachtnemer dient de leveringen tijdens openingstijden af te leveren op de volgende locaties van Opdrachtgevers:			
	Opdrachtgever	Gebouw	Adres	Postcode
	s'Hertogenbosch	Afvalstoffendienst	Titaniumlaan 1 ma-vr 8.30-17.00 uur	5221 CJ 's-Hertogenbosch
	s'Hertogenbosch	Werf Maashoeve (BPOR)	Belgeren 10 Ma-vr 7:30 – 16:00 uur	5235 AM 's-Hertogenbosch
	s'Hertogenbosch	Werf Poeldonk (BPOR)	Poeldonkweg 1 Ma-vr 7:30 – 16:00 uur	5216 JX 's-Hertogenbosch
	s'Hertogenbosch	Stadskantoor	Wolvenhoek 1 Ma-vr 8:00 – 17:00 uur	5211 HH 's-Hertogenbosch
	Meijerijstad	Gemeentewerf	Doornhoek 3740 Ma-vr 8:00 – 16:00 uur	5465TA Veghel
	Meierijstad	Gemeentewerf	Bogaard 2 Ma-vr 8:00 – 16:00 uur	5482 WL Schijndel
	Uden	Gemeentewerf	Hockeyweg 3	5405 NC Uden
	Het aantal locaties staat niet vast en kunnen door Opdrachtgevers gedurende de overeenkomst gewijzigd (uitgebreid en/of vervallen) worden.			
Eis 49	Levering vindt plaats op de locatie zoals aangegeven op de inkooporder (bestelling).			
Eis 50	Opdrachtnemer levert bij de aflevering van de bestelling tevens een pakbon mee. Hierop moet tenminste de volgende gegevens vermeld staan: - gegevens van dragende medewerker (indien van toepassing), bestaande uit voorletters, achternaam, personeelsnummer, werklocatie; - artikelen, aantal, maat, prijs en totaalbedrag (excl. BTW), naleveringen; - evt. maatwerk etc.; - opdracht / verplichtingenummer (referentie van Opdrachtgever); - besteldatum (datum op inkooporder); - afleverdatum (datum pakbon); - afleveradres; - retourbon.			
Eis 51	<u>Reguliere levering:</u> Opdrachtnemer dient op de datum vanaf bestelling, een uiterlijke leveringstermijn van vijf (5) werkdagen te garanderen.			
Eis 52	Opdrachtnemer zal iedere bestelling, binnen de gestelde termijn leveren, ongeacht de (financiële) omvang van de order leveren.			
Eis 53	Leveringen worden 'Franco huis' (DDP conform Incoterms 2011) aangeboden, op de door de besteller aangegeven locatie.			
Eis 54	Opdrachtnemer is gehouden aan de levertijden. Indien Opdrachtnemer niet in staat is om tijdig te leveren wordt de opdrachtgever uiterlijk binnen vijf (5) werkdagen (of binnen twee (2) bij spoedlevering), na bestelmoment hiervan in kennis gesteld met daarbij de nieuw verwachte levertijd. Indien Opdrachtgever niet akkoord is met de nieuwe levertijd, behoudt Opdrachtgever zich het recht voor om elders de producten te bestellen.			

Retour	
Eis 55	Indien een artikel verkeerd is geleverd (d.w.z. niet conform het bestelde), zorgt Opdrachtnemer ervoor dat dit kosteloos wordt omgeruild binnen vijf (5) werkdagen.
Eis 56	Opdrachtnemer moet retourleveringen aannemen en verwerken. Onder retourleveringen verstaat Opdrachtgever retour van zichtkleding en/of retour door verkeerde levering of bestelling. Opdrachtnemer stelt hiervoor bij iedere levering een retourformulier ter beschikking inclusief heldere invulinstructie. Retourzendingen gaan vergezeld van een uniforme retour bon.
Eis 57	De retourneringen worden binnen vijf (5) werkdagen na melding door de Opdrachtnemer en voor diens rekening opgehaald. Indien sprake is van verwijtbaarheid van Opdrachtnemer, zijn de retourneringen voor rekening van Opdrachtnemer.
Eis 58	De retourleveringen worden verwerkt in het online webwinkel van de opdrachtnemer zodat zichtbaar is wat de bestelgeschiedenis is van medewerker.
Eis 59	Bij hergebruik van kledingartikelen die retour zijn gegaan naar Opdrachtnemer geldt dat deze kledingartikelen ontdaan moeten zijn van logo's en alle andere uiterlijke kenmerken die een verband leggen met het gebruik van Opdrachtgever
Eis 60	Het is te allen tijde de verantwoordelijkheid van de Opdrachtnemer dat retour geleverde kledingartikelen niet kunnen worden gebruikt door derden met als mogelijkheid om zich voor te doen als een werknemer van Opdrachtgever. Eventuele schade of gevolg schade die hierdoor ontstaat is direct en onverkort verhaalbaar op de opdrachtnemer.
Eis 61	Indien er een nieuw product geleverd moet worden aan de hand van de retouremelding gelden voor de Opdrachtnemer de volgende ruiltermijn: binnen 5 werkdagen na ontvangst aanmelding retour, indien de artikelmaat valt binnen de maatrange van de artikelspecificaties.

Factureren	
Eis 62	Opdrachtnemer dient geen order- en/of administratiekosten in rekening brengen bij besteller, ongeacht de omvang van de bestelling.
Eis 63	Opdrachtnemer stuurt maandelijks digitaal in PDF-formaat of per e-factuur, na afloop van iedere maand, een verzamelfactuur naar de Gemeente waarop alle in die maand geleverde kledingartikelen en andere dienstverlening, gespecificeerd per unit staat, aan: Met vermelding van, naast de wettelijke vereisten, tenminste: Algemeen ● contractnummer Gemeente; ● Unit / t.a.v. < naam contactpersoon Unit>; ● Periode (maand) waarop de factuur betrekking heeft; Bijlage met tenminste gespecificeerd per bestelling: ● Naam Unit; ● opdracht/verplichtingnummer of FCL & ECL nummers; ● Bestelomschrijving; ● datum van bestelling ; ● bestelde Artikelen, aantallen en prijzen; Tijdens de implementatieperiode wordt in overleg vastgesteld wat de exacte vorm en inhoud van facturen wordt. Voorafgaand aan het sturen van de eerste factuur levert u een voorbeeldfactuur aan, aan de contactpersoon(nen) van de Gemeente ter controle. Op basis hiervan wordt de definitieve factuuropzet vastgesteld. Het is mogelijk om in afstemming met opdrachtnemer maandelijks verzamelfacturen te wijzigen in verzamelfacturen per kwartaal.

Managementinformatie	
Eis 64	Opdrachtnemer levert uiterlijk op de 10^e dag van de opvolgende maand, een managementrapportage aan over de voorafgaande maanden voorzien van onderstaande items: ● informatie over de medewerker die bij de levering betrokken is: sector, unit en naam; ● artikelnummer kledingartikel; ● omschrijving van de kledingartikel; ● prijs exclusief btw én inclusief btw;

	• opdrachtdatum; • datum evt. passing; • leverdatum; • Aantal retourneringen; • Aantal foutieve leveringen • Reden vertraging, fout, retour • Evt. Bijzonderheden
Eis 65	De klachtenrapportage dient in de maandrapportage opgenomen te worden en zal tenminste het volgende bevatten: • wie bij het probleem of klacht betrokken is; • informatie over gebruiker: sector, unit en gebruikersnaam; • artikelnummer kledingartikel; • omschrijving van de kledingartikel; • aard van het incident; • de datum van het constateren; • een nauwkeurige omschrijving van het probleem, of klacht; • de geschatte oplossingsduur; • De datum van afhandeling klacht.
Eis 66	Opdrachtnemer draagt zorg voor een adequate klachtenregistratie en een adequate en vlotte afhandeling van klachten. U koppelt de klachten via de managementinformatie terug aan de Gemeente. Klachten dienen binnen 10 werkdagen opgelost te worden.

Communicatie en contactpersoon	
Eis 67	Opdrachtnemer acteert gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst proactief en zal, gevraagd en ongevraagd, adviseren inzake verbeteringen van samenwerking, kwaliteit en kostenbeheersing op het gebied van leveringen en aanverwante processen.
Eis 68	Opdrachtnemer beschikt over één vaste contactpersoon voor alle bestellingen, logistieke, administratieve traject en één vaste persoon als accountverantwoordelijke per gemeente. Een dezelfde vaste contactpersonen voor alle gemeente wordt <u>niet</u> geeist. Deze persoon is verantwoordelijk voor het overleg en heeft inzicht in de gehele dienstverlening aan de Gemeente. Bij afwezigheid, in verband met ziekte, vakantie of anderszins dienen er vaste vervangers voor beide personen beschikbaar te zijn.
Eis 69	<u>Kick-off bijeenkomst</u> Na definitieve gunning wordt binnen 15 werkdagen een kick-off bijeenkomst met Opdrachtnemer belegd op initiatief van de Gemeente. Hierin worden onder meer de volgende zaken besproken: ● Implementatie; ● Organisatie sessies; ● Kleding c.q. bestelafspraken Gemeente; ● Opzet facturen; ● Communicatie; ● Opzet managementinformatie. ● Levering en goedkeuring draagmonsters /pasmodellen
Eis 70	<u>Tactisch overleg</u> Minimaal 1 keer per jaar vindt er tactisch overleg plaats tussen uw accountmanager en de contracteigenaar en/of de contractmanager van Gemeente over de uitvoering van de dienstverlening. Onderwerpen van gesprek zijn onder meer: - Managementrapportages; - Samenstelling kern- en randassortiment - Samenwerking; - Functioneren webwinkel en logistiek - Administratie Kledingdragers; - Kosten- en prijsafspraken; - Evaluatie overige contractafspraken versus uitvoering waaronder: algemene voortgang, kwaliteit dienstverlening en producten, communicatie, flexibiliteit en facturatie; - Klachten, registratie en behandeling; - Optimalisatie huidige dienstverlening c.q. verbetervoorstellen; - Internationale Sociale voorwaarden - Nieuwe ontwikkelingen en/of innovatie, waaronder circulariteit.
Eis 71	De contactpersoon van Opdrachtnemer met een gespreksverslag van het managementoverleg, welke welke uiterlijk één week na het overleg per e-mail wordt aangeleverd ter goedkeuring aan deelnemers van het gesprek van Opdrachtgever.
Eis 72	Indien naar het oordeel van Opdrachtgever extra overleg redelijkerwijs gezien noodzakelijk is, zal dit aan Opdrachtnemer gemeld worden.
Eis 73	Wijzigingen in naam of adresgegevens van de organisatie en contactpersonen geeft Opdrachtnemer direct door aan de contractmanager én andere betrokken contactpersonen van de Gemeente.
Eis 74	Contractmanager van de gemeente neemt het initiatief voor het organiseren van de tactische overleggen. Overleg vindt plaats op een locatie van de Gemeente.

Verpakkingseisen	
Eis 75	De te leveren kledingartikelen dienen per persoon te zijn voorzien van een stevige verpakking ter bescherming van het kledingartikel tegen (transport-)beschadigingen tot het moment van aflevering op de aangegeven locatie.
Eis 76	Op de verpakking moet duidelijk aangegeven zijn voor welke medewerker de inhoud bestemd is.
Eis 77	De kosten voor verpakkingen zitten verdisconteerd in de aangeboden prijzen exclusief BTW per stuk.
Eis 78	Kledingartikelen die in bulk geleverd moet worden, dient ook deugdelijk verpakt te zijn door middel van een stevige verpakking ter bescherming van de artikelen tegen (transport-)beschadigingen tot het moment van aflevering op de aangegeven locatie.
Eis 79	De verpakkingen mogen niet groter zijn dan strikt noodzakelijk en er mag niet meer verpakkingsmateriaal gebruikt worden dan strikt noodzakelijk is.

Duurzaamheidseisen	
Eis 80	<i>Limietwaarden voor schadelijke stoffen volgens Öko-Tex 100 label worden niet overschreden</i> De hoeveelheden schadelijke stoffen in de te leveren bedrijfskleding overschrijden niet de limietwaarden zoals opgenomen in het Öko-Tex 100 label. <i>Toelichting</i> De instelling die de limietwaarden heeft bepaald scherpt sommige van deze waarden jaarlijks aan. Het Öko-Tex 100 label wordt toegekend voor een periode van 12 maanden, ongeacht de wijzigingen die tussentijds in de limietwaarden optreden. De limietwaarden zijn hier te vinden: https://www.oeko-tex.com/en/business/certifications_and_services/ots_100/ots_100_limit_values/ots_100_limit_values.html. <i>Verificatie</i> De inschrijver kan worden gevraagd aan te tonen dat de hoeveelheden schadelijke stoffen in de te leveren bedrijfskleding de limietwaarden niet overschrijden. Producten met een recent toegekend Öko-Tex label voldoen in ieder geval aan deze eis.
Eis 81	<i>Secundaire/tertiaire verpakking van gerecycled materiaal</i> Wanneer kartonnen dozen worden gebruikt voor secundaire en/of tertiaire verpakkingen, dienen deze voor minstens 80% uit gerecycled karton te bestaan. Wanneer kunststof folie of -vellen worden gebruikt voor secundaire en/of tertiaire verpakkingen, dienen deze voor minstens 75% uit gerecycled materiaal te bestaan. Indien gekozen wordt voor biobased kunststof is deze eis niet van toepassing. Als er om bepaalde redenen niet kan worden voldaan aan deze eis, moet de leverancier dit onderbouwd toelichten. De toelichting is te vinden in de MVI-criteriatool https://www.mvicriteria.nl/nl/webtool?cluster=4#/18/2,4/nl <i>Verificatie</i> De inschrijver kan worden gevraagd om bij inschrijving technische gegevens van de verpakkingen te verstrekken, samen met een bijbehorende verklaring waarin staat dat aan dit criterium is voldaan.
Eis 82	<i>Verbeteren arbeidsomstandigheden, mensenrechten en leefbaar loon (ISV)</i> Opdrachtnemer spant zich in om de Internationale Sociale Voorwaarden na te leven conform het onderstaande: • Risicoanalyse productieketen – uiterlijk 3 maanden na definitieve gunning van de opdracht wordt een risicoanalyse door de opdrachtnemer aangeleverd ten aanzien van de keten van het productieproces. • Plan van aanpak mitigeren risico's – uiterlijk 6 maanden na definitieve gunning van de opdracht wordt een plan van aanpak door de opdrachtnemer verstrekt om de risico's die in de risicoanalyse zijn vermeld te mitigeren. • Jaarlijkse rapportage – gedurende de contractperiode rapporteert de opdrachtnemer jaarlijks ten opzichte van de ingangsdatum van de overeenkomst (of in geval van een korter lopende overeenkomst: bij de afronding daarvan) over zijn inzet ten aanzien van het naleven van de ISV. Hieruit moet blijken dat de opdrachtnemer een 'redelijke inspanning' heeft geleverd om de ISV na te leven. Zie voor verdere voorwaarden en toelichting zijn te vinden in de MVI-criteriatool https://www.mvicriteria.nl/nl/webtool?cluster=4#/18/2,4/nl <i>Verificatie</i> De door de opdrachtnemer aan te leveren bewijsmiddelen zijn een risicoanalyse, pva en rapportage