

Bijlage 8 - Programma van eisen Cluster Beheer, Leiden (perceel 1)

Nr.	Eisen bedrijfskleding, PBM en schoeisel
1	Artikelspecificaties Eis a. In dit Programma van Eisen wordt beschreven aan welke eisen de bedrijfskleding, PBM's en schoeisel moeten voldoen. In het document 'Bijlage 8A - Artikelspecificaties bedrijfskleding, PBM's en schoeisel – Cluster Beheer, Leiden (perceel 1)' staat omschreven welke producten Gemeente Leiden in het bedrijfskledingpakket wil opnemen. In de Artikelspecificaties staat per artikel een aantal minimum eisen beschreven: ▪ Artikel ▪ Model ▪ Norm ▪ Kleur ▪ Logo
2	Productencatalogus Eis a. Inschrijver dient een productencatalogus aan te leveren waarin de aangeboden Artikelen op basis van de 'Bijlage 8A - Artikelspecificaties bedrijfskleding, PBM's en schoeisel – Cluster Beheer, Leiden (perceel 1)' staan beschreven. Inschrijver 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. Indien de productencatalogus niet is bijgevoegd, of er op meer dan 5 punten afgeweken wordt van de Artikelspecificaties, volgt er uitsluiting van verdere deelname. Inschrijver dient het format productencatalogus (bijlage 10) hiervoor te gebruiken.
3	Artikelen Eis a. Inschrijver is verantwoordelijk voor het leveren van de artikelen conform de specificaties zoals vermeld in de 'Bijlage 8A - Artikelspecificaties bedrijfskleding, PBM's en schoeisel – Cluster Beheer, Leiden (perceel 1)'. Eis b. Het is de Inschrijver niet toegestaan om gedurende de looptijd van het contract wijzigingen aan te brengen in het aangeboden assortiment. Wanneer de Inschrijver door overmacht toch genoodzaakt is wijzigingen in het assortiment door te voeren, stelt Inschrijver direct Gemeente Leiden op de hoogte. Gemeente Leiden 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. Eis c. Het is de verantwoordelijkheid van Inschrijver om een volwaardig alternatief voor een zelfde prijs aan te dragen. Het alternatief wordt pas opgenomen in het standaardpakket van Gemeente Leiden na schriftelijke goedkeuring van Gemeente Leiden. Eis d. Mogelijke passessies als gevolg van wijzigingen in de artikelspecificaties en/of in het assortiment vinden plaats op locatie van Gemeente Leiden en zijn voor rekening van Inschrijver.
4	Algemene eisen aan artikelspecificaties Eis a. Verwerkte materialen, garens, fournituren en logo's dienen geschikt te zijn voor het gebruiksdoel, te voldoen aan gestelde veiligheidseisen en bestand te zijn tegen genoemde wijze van gebruik. Eis b. De artikelen dienen 'standaard' artikelen te zijn d.w.z. modellen, materialen en

	fournituren die reeds bestaan of ontwikkeld zijn en uit voorraad leverbaar zijn. Eis c. De artikelen zijn comfortabel bij het dragen en bevatten geen onderdelen die schuren en/ of irriteren aan de binnenzijde Eis d. De artikelen zijn voorzien van maat, onderhoudsinstructies, samenstelling en eventuele veiligheidsnorm. Eis e. De artikelen zijn niet belemmerend en niet gevaarlijk bij uitoefening van werkzaamheden. Bijvoorbeeld: een artikel heeft geen losse koordjes of uitstulpingen die door draaiende onderdelen van een machine gegrepen kunnen worden. In de artikellijst is opgenomen welk team gebruik maakt van welke artikelen. De werkzaamheden van de verschillende teams staan omschreven in 'Bijlage 8B - Omschrijving werkzaamheden - Cluster Beheer, Leiden (perceel 1)'. Eis f. 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. Let op: een aantal uitgevraagde artikelen wordt door meerdere teams gedragen. Eis g. De Artikelen voldoen aan de Verordening (EU) 2016-425 betreffende persoonlijke beschermingsmiddelen. Eis h. De Inschrijver beschikt over (EU-typekeurings-) certificaten van Notified Bodies (bijv. Aitex, SGS, TUV, Centexbel) met betrekking tot Artikelen die behoren tot de Persoonlijke Beschermingsmiddelen waarvoor NEN-, EN- of ISO normen gelden. In de Artikelspecificaties is opgenomen welke certificaten voor welke Artikelen overlegd moeten worden door de Inschrijver tijdens de verificatiefase.
5	Pasvorm Inschrijver is verantwoordelijk voor de juiste pasvorm van de artikelen. Eis a. De pasvorm dient comfortabel te zijn en dient zodanig te zijn dat deze geschikt is voor de werkzaamheden van de gebruikers. Eis b. De medewerker dient vrij te kunnen bewegen om zijn of haar werkzaamheden veilig te kunnen uitvoeren en mag geen gevaar opleveren doordat een artikel bijvoorbeeld een te strakke pasvorm heeft, waardoor een medewerker niet meer vrij kan bewegen.
6	Maten Eis a. Inschrijver garandeert dat alle gebruikers ongeacht hun geslacht, maat of lichaamsbouw volgens de eisen en specificaties die in onderhavig artikelspecificaties zijn gesteld, door hem kunnen worden voorzien van de benodigde artikelen. Eis b. Inschrijver is in staat om alle artikelen uit de artikellijst te leveren in standaardmaten, zodanig dat tenminste 95% van de kledingdragers gekleed kan worden middels deze standaardmaten. Eis c. Inschrijver is in staat maatwerk (maatforce) artikelen te maken tegen een marktconform tarief. Eis d. Inschrijver dient per gebruiker en per artikel de juiste (maat)gegevens te registreren. Inschrijver is altijd verantwoordelijk voor de juistheid van dit bestand. Eis e. Inschrijver garandeert dat zijn maatvoering consistent is gedurende de gehele looptijd van de overeenkomst, inclusief mogelijke verlengingen, zodat de gebruikers benodigde vervangingen kunnen bestellen middels opgave van naam, artikel en aantal. Eis f. Wanneer maatvoering onverhoopt toch wijzigt stelt Inschrijver Gemeente Leiden direct schriftelijk op de hoogte. Mogelijke passessies als gevolg van deze wijziging vinden plaats op locatie van Gemeente Leiden en zijn voor rekening van Inschrijver.

7	Logo-gebruik Eis a. In de Artikelspecificaties staat per artikel vermeld op welke locatie, welk soort logo gewenst is. Indien niets vermeld staat, is geen logo gewenst. Het produceren van een proefexemplaar per logo vormt onderdeel van de implementatie van het contract. Eis b. Inschrijver dient in staat te zijn om logo's aan te brengen op verschillende manieren, in ieder geval door middel van borduren en door middel van heat seal. Eis c. Aan te brengen logo's dienen conform de belastingwetgeving te zijn (70 cm² per artikel). Eis d. Bij hergebruik of recycling van kleding mag het logo niet herkenbaar zijn.
8	Eisen ten aanzien van Sociale voorwaarden en Milieu Eis a. De Internationale Sociale Voorwaarden (ISV) dragen bij aan het uitbannen van sociale misstanden in de inkoopketen, zoals kinderarbeid, hongerlonen en onmenselijke werkomstandigheden. Middels inschrijven op onderhavige aanbesteding committeert Inschrijver zich aan het naleven van de ISV. Eis b. Inschrijver 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 Inschrijver 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 Inschrijver verstrekt om de risico's die in de risicoanalyse zijn vermeld te mitigeren. ▪ Jaarlijkse rapportage – gedurende de contractperiode rapporteert de Inschrijver jaarlijks ten opzichte van de ingangsdatum van de Raamovereenkomst over zijn inzet ten aanzien van het naleven van de ISV. Hieruit moet blijken dat de Inschrijver een 'redelijke inspanning' heeft geleverd om de ISV na te leven. Inschrijver kan gebruik maken van de handreiking due diligence voor bedrijven: https://www.pianoo.nl/sites/default/files/documents/documents/duediligence-handreikingvoorbedrijven-mei2017.pdf. Deelnemers aan het Convenant Duurzame kleding en Textiel mogen bij voorlopige gunning hun Plan van Aanpak indienen om aan deze eis te voldoen. Eis c. De hoeveelheden schadelijke stoffen in de te leveren Artikelen overschrijden niet de limietwaarden zoals opgenomen in het Oeko-Tex Standaard 100 label. Eis d. Indien Inschrijver nanomaterialen wil toepassen, gelden de volgende criteria: ▪ Inschrijver meldt het gebruik van nanomaterialen door middel van een rapport; ▪ Het rapport moet een risico beoordeling en de te treffen risico-beheersmaatregelen omvatten welke moeten worden genomen indien nano-materialen (onbedoeld) vrijkomen; ▪ De risicobeoordeling moet zijn gebaseerd op de publicatie "Guidance working safety with nano materials and nan products (the guidance for employers and employees) version 1.0 May 2011". (te downloaden via internet, publicatie i.o.v. FNV, VNO/NCW en CNV); ▪ Wet- en regelgeving van de Nederlandse overheid is van toepassing, vooruitlopend op Europees Beleid. Eis e. Het afvalwater dat geloosd wordt na het ontvetten van de wol, rechtstreeks als gevolg van de behandeling ter plaatse of onrechtstreeks na afvalwaterbehandeling elders, en dat gemeten wordt in g COD (chemisch zuurstofverbruik)/kg zweetwol, moet ≤ 25 g zijn voor grove wol en lamswol en ≤ 45 g voor fijne wol. Fijne wol wordt gedefinieerd als merinowol van ≤ 23,5 micron in diameter.

	Eis f. Voor viscose- en modalvezels mag het zwavelgehalte in de emissies van zwavelstoffen in de lucht afkomstig van het vezelproductieproces, uitgedrukt als een jaarlijks gemiddelde, de waarden in tabel a niet overschrijden. (gebaseerd op EU GPP 2017) Tabel a. Uitstoot zwavelgehalte voor viscose en modal Vezelsoort Prestatie (g S/kg): <table> <tr> <td>Stapelvezel</td><td>30g/kg</td></tr> <tr> <td>Filament vezel Wastunnel</td><td>40 g/kg</td></tr> <tr> <td>Filament vezel Geïntegreerd wassen</td><td>170 g/kg</td></tr> </table>	Stapelvezel	30g/kg	Filament vezel Wastunnel	40 g/kg	Filament vezel Geïntegreerd wassen	170 g/kg
Stapelvezel	30g/kg						
Filament vezel Wastunnel	40 g/kg						
Filament vezel Geïntegreerd wassen	170 g/kg						

Nr.	Dienstverlening
9	Uitvoering overeenkomst Eis a. Inschrijver is verantwoordelijk voor het uitvoeren en tijdig afronden van de implementatie zodat de volledige uitvoering van de overeenkomst uiterlijk binnen zes weken na ondertekening van de overeenkomst kan aanvangen. Onder implementatie wordt verstaan: ▪ Maatinventarisatie van alle door Gemeente Leiden aangegeven teams, op drie locaties van Cluster Beheer; ▪ Opzetten en vullen van de webwinkel; ▪ Registreren van alle aangegeven medewerkers in de webwinkel; ▪ Koppelen van medewerkers aan de kledingstukken binnen zijn/haar team; ▪ Gebruikersinstructie van de webwinkel aan betrokken medewerkers; ▪ Vastleggen afspraken met betrekking tot logogebruik, inclusief produceren proefexemplaren.
10	Afpassen/aanmeten Eis a. Inschrijver stelt alle kledinggebruikers in de gelegenheid om alle benodigde artikelen te passen op drie locaties van Cluster Beheer. Dit geldt gedurende de gehele contractperiode, dus zowel bij aanvang van het contract bij bestaande medewerkers als gedurende de looptijd van het contract, bij nieuwe medewerkers. Tijdens de looptijd van de Raamovereenkomst kunnen deze locaties gewijzigd worden in adres en aantal, waarbij in uitzonderlijk geval en in goed overleg uitgeweken kan worden naar locatie van Inschrijver. In verband met het Coronavirus gaat de Gemeente Leiden ervan uit dat de Inschrijver passende maatregelen treft. Deze voldoen minimaal aan de landelijke RIVM- richtlijnen die op dat moment gelden. Eis b. Tijdens de passessie worden de maten per persoon door een vakkundig persoon opgemeten en bepaald welke maat per artikel moet worden gehanteerd. Dit geldt voor het gehele pakket waaruit de medewerker van Gemeente Leiden kan kiezen. Inschrijver zorgt voor pashokjes en passiegels tijdens de passessie. Inschrijver verwerkt de gegevens en zorgt dat de maatgegevens ook in de webwinkel beschikbaar zijn. Eis c. Inschrijver garandeert gedurende de Raamovereenkomst de medewerkers van Gemeente Leiden af te passen /aan te meten binnen 5 werkdagen na een oproep van Gemeente Leiden. Het afpassen/ aanmeten gebeurt op locatie van de Gemeente Leiden, tenzij anders overeengekomen. Eis d. Voor het passen dient de Inschrijver gebruik te maken van actuele pasartikelen. De kosten van pasartikelen zijn voor inschrijver. Eis e. Inschrijver dient kleding te kunnen vermaken, zoals bijvoorbeeld het inkorten van een broek. De vermakeningen mogen niet ten kosten gaan van de veiligheidsnormen waaraan het originele Artikel voldoet. Eis f. Naast het leveren van schoeisel conform de Artikelspecificaties dient Inschrijver op

	basis van podologisch advies afwijkend schoeisel te kunnen leveren. Eis g. Onder podologisch advies wordt het volgende verstaan; de medewerkers adviseren over de voor hen geschikte schoen uit de standaard collectie van de Inschrijver. 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. Het adviseren dient op locatie van Gemeente Leiden, of bij een register podoloog/-therapeut (Inschrijver mag hiervoor samenwerken met een lokale register podoloog/-therapeut, facturatie verloopt via de Inschrijver), of bij een lokale vestiging van de Inschrijver plaats te vinden. Onder lokaal wordt verstaan vestiging(en) in de afzonderlijke beheersgebieden van de Gemeente Leiden. Eis h. Inschrijver 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 werklaarzen. Het aanmeten dient op locatie van Gemeente Leiden, of bij een register podoloog/-therapeut (Inschrijver mag hiervoor samenwerken met een lokale register podoloog/-therapeut, facturatie verloopt via de Inschrijver), of bij een lokale vestiging van de Inschrijver plaats te vinden. Onder lokaal wordt verstaan vestiging(en) in de afzonderlijke beheersgebieden van de Gemeente Leiden. Eis i. De aanpassingen aan het schoeisel (steunzolen, pelotte) mogen niet ten koste gaan van de veiligheidsnormen waaraan het originele Artikel voldoet.
11	Registratie van gegevens Eis a. Inschrijver dient de volgende gegevens per gebruiker digitaal te registreren in de webshop: ▪ Personeelsgegevens van gebruiker: naam, voornaam, geslacht, personeelsnummer, functie, team, werklocatie en afleverlocatie; ▪ Maat- en artikelgegevens van gebruiker: maten, artikelen en aantallen die de gebruiker in bezit heeft (bestelhistorie). Eis b. Gegevens dienen direct opvraagbaar te zijn vanuit de webwinkel en/of op verzoek van Gemeente Leiden direct digitaal leverbaar te zijn. Eis c. Inschrijver registreert en verwerkt de in deze paragraaf genoemde (persoons) gegevens slechts met als doel om gebruikers of bestellers te kunnen informeren over voor hen bestemde leveringen of werkzaamheden. Bij de registratie en verwerking van gegevens handelt Inschrijver in overeenstemming met de vereisten uit de Wet Bescherming Persoonsgegevens. Eis d. Inschrijver is verplicht om alle in het kader van de opdracht verkregen persoonsgegevens van gebruikers direct na eindigen van de overeenkomst over te dragen aan Gemeente Leiden en vervolgens achterblijvende gegevens te vernietigen. Eis e. Inschrijver is verantwoordelijk voor het actueel houden van gegevensregistratie. Gemeente Leiden draagt zorg voor het tijdig informeren van de inschrijver in geval er wijzigingen plaatsvinden in het personeelsbestand, maten of standplaats.
12	Bestellen Bestellingen geschieden via de webwinkel van Inschrijver en worden geplaatst door de bestelpunten van de Gemeente Leiden. Per vakafdeling/ team is er één bestelpunt die de bestellingen plaatst voor die betreffende vakafdeling/ team. Eis a. Inschrijver is verantwoordelijk voor registreren, verwerken en leveren van de bestellingen zoals bovenstaand omschreven. Eis b. Inloggegevens en gebruikers worden aangemaakt door inschrijver, doch uitsluitend na goedkeuring van deze aanvraag door de leidinggevende. Het opnieuw verstrekken van bestaande inloggegevens, wanneer gebruiker deze niet meer weet, is de taak van de Inschrijver.

	Inschrijver verstrekt inloggegevens binnen 8 werkbare uren. Eis c. Inschrijver stuurt direct na ontvangst van de bestelling per e-mail een orderbevestiging naar de besteller met daarin vermeld de verwachte afleverdatum en afleverlocatie.
13	Webwinkel Eis a. Inschrijver is verantwoordelijk voor het beschikbaar stellen, beveiligen en onderhouden van een gebruiksvriendelijke webwinkel. Onder gebruiksvriendelijk wordt onder andere verstaan: ▪ Snel; ▪ Overzichtelijk; ▪ In het Nederlands. Eis b. De webwinkel is 24/7 beschikbaar. Eis c. Inschrijver is verantwoordelijk voor het up-to-date houden van de webwinkel en de daarin vermelde informatie. Eis d. De Inschrijver organiseert technisch onderhoud zodanig dat de besteller daar geen hinder van ondervindt. Eis e. Inschrijver informeert de contractmanager en bestelpunten vooraf over wijzigingen binnen de webwinkel. Eis f. De digitale webwinkel is webbased (via een internet browser) en maakt gebruik van een beveiligde verbinding. Eis g. De noodzaak voor Gemeente Leiden om software te installeren voor gebruik van de webwinkel is niet toegestaan. Eis h. De webwinkel is geschikt voor: ▪ Het bestellen van Artikelen door het bestelpunt van Gemeente Leiden, waarbij: ○ 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; ○ Gemeente Leiden dient de artikelmaten te kunnen aanpassen; ▪ Het aanmelden van een retour en retourinstructie. ▪ Bij het selecteren van een medewerker in de webwinkel dient het bestelpunt de volgende basisgegevens per medewerker te kunnen zien: ○ Naam medewerker; ○ Vakafdeling; ○ Afleverlocatie; ○ Kledingmaten per Artikel; ○ Het artikelpakket; ○ De (totaal)prijs in Euro van alle bestellingen; ○ Alle bestede Artikelen voorzien van data wanneer besteld. ▪ Het toevoegen en verwijderen van gebruikers door de bestelpunten (indien geautoriseerd). Let op: de bestelhistorie van een verwijderde gebruiker moet nog wel in te zien zijn. Het doel van het verwijderen is het up to date houden van de lijst gebruikers. Eis i. De volgende informatie wordt per artikel in de webwinkel weergegeven: ▪ Artikelnaam en nummer; ▪ Foto van het artikel (in kleur); ▪ Korte omschrijving artikel met belangrijkste kenmerken;

	▪ Materiaal, kleur en normering; ▪ Beschikbare maten, weergegeven in standaard Europese maten; ▪ Levertijd; ▪ Prijs in euro's. Eis j. Het invoeren van personeelsdata wordt initieel uitgevoerd door Inschrijver. Daartoe ontvangt de Inschrijver na contractondertekening een digitaal bestand waarin de volgende basisgegevens van gebruikers zijn opgenomen: naam, voorletters, geslacht, functie, afdeling, team, personeelsnummer en werklocatie. Eis k. Mutaties in het personeelsbestand kan Gemeente Leiden zelf uitvoeren. Daarnaast voert Inschrijver mutaties op verzoek van Gemeente Leiden kosteloos en binnen 48 uur uit. Eis l. Inschrijver garandeert de mogelijkheid om tijdens de overeenkomst wijzigingen in de webwinkel aan te brengen. Wijzigingen die veroorzaakt zijn buiten de invloedssfeer van Gemeente Leiden zijn voor Gemeente Leiden kosteloos.
14	Levering en voorraad Eis a. De artikelen wordt op basis van vervanging door Inschrijver uitgeleverd. Artikelen dienen door Inschrijver op diverse locaties, binnen de Gemeente Leiden te worden geleverd. Eis b. Inschrijver is verantwoordelijk voor het uit eigen voorraad leveren van de Artikelen zoals die staan opgenomen in de Artikelspecificatie. Eis c. Levering vindt uitsluitend plaats na ontvangst van een bestelopdracht via de webwinkel van daartoe gemachtigde leidinggevende of bestelpunt. Eis d. Opdrachtgever hanteert gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst een aantal Eisen ten aanzien van de levertijd: • Levertijd veiligheids- en bedrijfskleding, PBM en schoeisel vanuit magazijn Opdrachtnemer is maximaal 5 werkdagen. Indien maatopname moet plaatsvinden, begint de hiervoor genoemde levertijd te lopen nadat zowel het maat opnemen als de bestelling heeft plaatsgevonden; • Levertijd vermaak en reparatie van bedrijfskleding is maximaal 5 werkdagen, gerekend vanaf opname van maten van de desbetreffende medewerker; Eis e. Gemeente Leiden heeft aan het einde van de looptijd van de Raamovereenkomst geen afnameverplichting voor de resterende voorraad.
15	Spoedbestellingen Eis a. Incidenteel kan Gemeente Leiden spoedbestellingen plaatsen. Redenen hiervoor zijn bijvoorbeeld dat een medewerker direct vervangen moet worden door een nieuwe medewerker of een disfunctioneel artikel dat noodzakelijk is voor de uitvoer van werkzaamheden. Eis b. In het geval van een spoedbestelling is de levertijd 2 dagen nadat de bestelling is geplaatst.
16	Overschrijding levertijd Eis a. Indien een artikel incidenteel niet leverbaar is binnen 5 werkdagen, dan informeert Inschrijver de leidinggevende/magazijnmedewerker binnen 48 uur na het plaatsen van de bestelling over de datum waarop het betreffende artikel wordt na geleverd. Eis b. Artikelen die gelijktijdig besteld zijn en die wel direct leverbaar zijn, worden conform de reguliere levertijd geleverd. Eis c. Inschrijver informeert gebruiker elke 72 uur over voortgang achtergestelde levering. Eis d. Indien de levertijd van het betreffende artikel meer dan 5 dagen bovenop de reguliere levertijd bedraagt, zorgt Inschrijver voor een geschikt alternatief. De contractmanager bepaalt in overleg met de bestelpunt van de betreffende medewerker of het vervangende artikel geschikt is en dient schriftelijk goedkeuring te geven voor het alternatief dat de Inschrijver aandraagt, voordat het betreffende artikel wordt geleverd. Wanneer Inschrijver

	niet in staat is een geschikt alternatief te leveren, is Gemeente Leiden gemachtigd een alternatief bij een andere leverancier te zoeken.
17	Transport en verpakking Eis a. Voor het vervoer van de goederen naar de locatie van Gemeente Leiden dient binnen Nederland gebruik gemaakt te worden van voertuigen welke ten minste aan de Euro –V (voertuigen zwaarder dan 3.500 kg) of Euro-5 norm (voertuigen lichter dan 3.500 kg) voldoen. Eis b. Inschrijver dient de te leveren Artikelen per medewerker te verpakken zodanig dat de naam van de medewerker duidelijk zichtbaar is op de verpakking. Eis c. Er wordt een pakbon in de verpakking toegevoegd met daarop de volgende gegevens: ▪ Naam medewerker; ▪ Locatie en vakafdeling medewerker; ▪ Geleverde Artikelen en aantallen, incl. art. nummers; ▪ Eventuele backorders en verwachte levertijd. Eis d. De te leveren Artikelen dienen door Inschrijver zodanig verpakt en geleverd te worden dat de inhoud niet beschadigt. Eis e. 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.
18	Inname kapotte of versleten artikelen Eis a. Artikelen die kapot of versleten zijn dienen gedurende de Raamovereenkomst in een door Gemeente Leiden geleverde container verzameld te worden. Gemeente Leiden dient op de volgende locatie containers te plaatsen en te legen; Gemeente Leiden: Admiraal Banckertweg 15, Leiden en Kenauweg 3, Leiden. De containers betreffen standaard, in de markt gangbare kunststof containers met wielen en een inhoud van circa 660 liter. De Inschrijver mag geen separate kosten in rekening brengen voor het plaatsen van de container, het ophalen van de kapotte, of versleten Artikelen en het verwerken daarvan (kosten dienen in het artikelprijs te zijn verwerkt). *Indicatie voor de frequentie van het legen van de containers: circa 1x per half jaar.
19	Communicatie en klachtenregistratie Eis a. Inschrijver verplicht zich tot het ingericht / in werking hebben en houden van een klantenservice overeenkomstig de specificaties / beschrijvingen zoals opgenomen in het Programma van eisen. Eis b. Inschrijver 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. Eis c. Inschrijver dient een vaste contactpersoon aan te wijzen voor alle communicatie met Gemeente Leiden. Deze persoon heeft beslissingsbevoegdheid, is materiedeskundig en is op de hoogte van interne processen en procedures van zowel eigen organisatie als die van Gemeente Leiden. 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 Inschrijver en dient de Gemeente Leiden op

	de hoogte te worden gebracht. Eis d. Inschrijver draagt er zorg voor dat de contactpersoon en diens vervanger de Nederlandse taal goed beheersen. Eis e. 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 Gemeente Leiden) een strategisch/tactisch overleg plaats tussen de vaste contactpersoon van Inschrijver en de contractmanager van Gemeente Leiden. Dit overleg wordt geïnitieerd door Inschrijver. Tijdens dit overleg wordt de kwaliteit van de Dienstverlening besproken. Inschrijver draagt zorg voor de verslaglegging van de overleggen. Eis f. Inschrijver dient zorg te dragen voor een adequate klachtenregistratie. Het inrichten van de klachtenregistratie wordt in de implementatiefase afgestemd tussen Inschrijver en Gemeente Leiden op basis van het voorstel dat door Inschrijver 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. Eis g. Inschrijver accepteert ruilingen binnen een periode van één maand mits het Artikel ongebruikt is (passen is hierbij niet inbegrepen). Eis h. Wanneer het Artikel voorzien is van een logo wordt het door Inschrijver terug op voorraad genomen en uitgeleverd bij een volgende bestelling van dit Artikel (dit geldt enkel bij ruilingen te wijten aan Inschrijver, voor ruilingen te wijten aan Gemeente Leiden geldt dit niet). De volledige aanschafprijs wordt gecrediteerd aan Gemeente Leiden. 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 Inschrijver de oorspronkelijke kosten van het Artikel in rekening brengen.
20	Wasserij Inschrijver is naast het leveren van de bedrijfskleding, PBM en schoeisel ook verantwoordelijk voor het onderhoud (wassen/ reinigen) van de bedrijfskleding. Eis a. De toe te passen natwas, chemische en droog processen voor reiniging zijn de verantwoordelijkheid van de Inschrijver. Eis b. Het reinigingsproces mag de bedrijfskleding niet beschadigen of chemisch aantasten. Eis c. De functionaliteit en/of de certificering van de bedrijfskleding voldoen na reiniging nog onvoorwaardelijk aan de gestelde eisen. Mocht blijken dat bedrijfskleding niet meer voldoet, dan dient Inschrijver dit aan te geven inclusief reden. Eis d. Bij chemisch reinigen met het oplosmiddel Perchloorethyleen (PER), moet gebruik worden gemaakt van '6e generatie' PER reinigungsapparatuur (zie VROM criteria). Reparatie Eis e. Inschrijver dient kleding te kunnen repareren, zoals bijvoorbeeld het vervangen van een rits. De reparaties mogen niet ten koste gaan van de veiligheidsnormen waaraan het originele artikel voldoet. De verschillende reparaties staan in bijlage 8A, in het tabblad 'Wasserij en reparatie' van 'Artikelspecificaties bedrijfskleding, PBM's en schoeisel – Cluster Beheer, Leiden (perceel 1)' benoemd.

Logistiek Eis f. Er zijn 2 locaties waar minimaal één keer per week de vuile was en/of kapotte bedrijfskleding opgehaald dient te worden en schone en/of gerepareerde bedrijfskleding per medewerker, per locatie aangeboden dient te worden. Het gaat hierbij om onderstaande locaties: Admiraal Banckertweg 15 en Kenauweg 3 in Leiden. Eis g. Bedrijfskleding die ter reiniging is aangeboden zal de eerst volgende keer weer schoon worden afgeleverd. Eis h. Bedrijfskleding die ter reparatie is aangeboden wordt uiterlijk één cyclus later gerepareerd en schoon afgeleverd. Eis i. Gereinigde/ gerepareerde bedrijfskleding dient altijd te worden afgeleverd op de standplaats van de medewerker. Eis j. De huidige bedrijfskleding is op dit moment gelabeld met een barcode, of medewerkersnaam en locatie. De barcode kan gelezen worden door het systeem. Voor Gemeente Leiden is het van belang dat ook de huidige bedrijfskleding door het registratie systeem van Inschrijver herkend kan worden. Indien het huidige barcode systeem niet één op één overgenomen kan worden, dient Inschrijver in een plan van aanpak inzichtelijk te maken hoe een eventuele omlabeling georganiseerd gaat worden, inclusief tijdspad (planning). Gemeente Leiden vergoed eventuele aantoonbare omlabel kosten van Inschrijver. Eis k. Bij uitlevering van nieuwe bedrijfskleding zorgt Inschrijver voor de labeling (barcode en naam medewerker) in de bedrijfskleding. Eis l. De informatie die vanuit de barcode gelezen kan worden bestaat uit: ▪ Naam medewerker; ▪ Personeelsnummer; ▪ Standplaats medewerker; ▪ Was- historie van de bedrijfskleding (aantal keer gereinigd); ▪ Reparatiehistorie van de bedrijfskleding; Hiervoor dient de Inschrijver een systeem aan te bieden die bovenstaande gegevens voor Gemeente Leiden (contractmanager en bestelpunt) inzichtelijk maakt. Eis m. Gemeente Leiden zal de vuile was als volgt sorteren en ter reiniging aanbieden: ▪ Op de afgesproken vaste opslagplaatsen op de locaties, los gestort in linnen waszakken die proactief en altijd voldoende worden verstrekt door Inschrijver. Eis n. Gemeente Leiden zal bedrijfskleding die ter reparatie wordt aangeboden op de volgende wijze aanbieden: ▪ Apart in een duidelijk onderscheidende linnen waszak bij de vuile goederen, ter beschikking gesteld door Inschrijver. ▪ Op een door Inschrijver gemaakt standaard formulier wordt Gemeente Leiden geacht duidelijk aan te geven per kledingstuk wat er gerepareerd moet worden. Eis o. Inschrijver zal de schone was als volgt aanbieden ▪ Gesorteerd en verpakt per medewerker, per locatie van de betreffende medewerker; ▪ De verpakking dient de schone was te beschermen tegen vervuiling gedurende transport tussen Inschrijver en Gemeente Leiden. Inschrijver is verplicht daarbij milieuvriendelijke en recyclebare verpakkingsmaterialen te gebruiken. ▪ Gevonden voorwerpen welke afkomstig zijn uit kledingstukken van de medewerker zullen worden gemeld en in de door Inschrijver aangetroffen staat geretourneerd naar betreffende drager van Gemeente Leiden.
--

Bijlagen:

Bijlage 8A - Artikelspecificaties bedrijfskleding, PBM's en schoeisel – Cluster Beheer, Leiden (perceel 1)

Bijlage 8B - Omschrijving werkzaamheden - Cluster Beheer, Leiden (perceel 1)

Bijlage 10 - Format Productencatalogus