

Programma van Eisen

Koop en levering van “Werkkleding en -schoeisel voor SWB Midden Twente”



ALGEMEEN		
Nr.	Aspect	Eis
01	Algemeen	De Leverancier registreert de persoonsgegevens met als doel om de Opdrachtgever te kunnen informeren over voor de Opdrachtgever bestemde bestellingen, leveringen en verbruik van kleding door het personeel van de Opdrachtgever. Bij de registratie en verwerking van gegevens handelt de Leverancier in overeenstemming met de Wet Bescherming Persoonsgegevens. De Leverancier is verplicht om alle in het kader van de Raamovereenkomst verkregen persoonsgegevens van de gebruikers direct na beëindiging van de Raamovereenkomst over te dragen aan de Opdrachtgever en alle analoge of digitale bronnen waarin deze gegevens opgeslagen zijn te verwijderen en/of te vernietigen.
02	Algemeen	Indien van toepassing is Werkkleding voorzien van een gebruikersinstructie die uitlegt waartegen een kledingstuk beschermt en wat de regels zijn voor gebruik, reiniging en onderhoud. De wasvoorschriften dienen middels een label of opdruk in de kleding te zijn aangebracht. De gebruikersinstructie voor een kledingstuk dient ook via internet te kunnen worden geraadpleegd.
03	Algemeen	De Leverancier levert uitsluitend Werkkleding die vervaardigd is onder de onderstaande essentiële kernwaarden: <ul style="list-style-type: none">• Vrije keuze van arbeid• Geen discriminatie van werknemers• Geen kinderarbeid• Vrijheid van vakvereniging en recht op collectief onderhandelen• Betaling van acceptabel loon

		<ul style="list-style-type: none"> • Geen excessieve werktijden • Veilige en gezonde werkomstandigheden • Een wettige arbeidsovereenkomst <p>Voor alle kleding is, aan de hand van erkende certificaten aan te tonen dat wordt voldaan aan de bovengenoemde kernwaarden. Er zal steekproefsgewijs door Opdrachtgever worden gecontroleerd op de kernwaarden.</p>
04	Algemeen	Indien materiaalspecificaties conflicteren met de veiligheidseisen, dan prevaleren de veiligheidseisen.
05	Algemeen	Bij een dispuut over het voldoen aan de kwaliteits- of veiligheidseisen laten Opdrachtgever en Leverancier een onafhankelijk onderzoek uitvoeren door een deskundige partij. Rapportage hieromtrent zal door beide partijen als bindend worden geaccepteerd. De partij die in het ongelijk wordt gesteld draagt de kosten voor het onderzoek.
06	Algemeen	de Leverancier dient de Opdrachtgever te ondersteunen bij de juiste keuze van kledingstukken, het juiste gebruik van beschermende kleding en voor een juist onderhoud en reiniging daarvan.
07	Algemeen	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 kwaliteit te zijn voor het gebruik waarvoor het bestemd is en minimaal aan de gebruikelijke eisen van functionaliteit, deugdelijk, veiligheid, doelmatigheid en afwerking te voldoen. Indien de kleding hier niet aan voldoet, dan dient deze op aangeven van de opdrachtgever door een alternatief kledingstuk voor dezelfde Nettoprijs of lager vervangen te worden.
08	Algemeen	De (betreffende) kleding moet voldoen aan de Europese richtlijn 2016/425 van het Europees Parlement en de Raad van 9 maart 2016 betreffende persoonlijke beschermingsmiddelen.
09	Algemeen	De te leveren kleding is voorzien van een opstrijk/transferlogo. De kosten voor het logo en het aanbrengen zijn inbegrepen bij de prijzen voor de betreffende kleding.
ASSORTIMENT		
Nr.	Aspect	Eis
10	Assortiment	De Opdrachtgever dient schriftelijk goedkeuring te verlenen voor aanpassing(en) in de specificaties van de Werkkleding voordat deze wijzigingen worden doorgevoerd.
11	Assortiment	Leverancier kan uit eigen assortiment (op alle gevraagde aspecten gelijkwaardige) artikelen van een ander merk leveren als alternatief op de in de Offerte aangeboden artikelen.
12	Assortiment	De door de Leverancier aangeboden Werkkleding en –schoeisel zijn vervaardigd van duurzame, slijtvaste materialen, waarbij rekening gehouden wordt met de gebruikte stoffen, zodat kleurvastheid, vormvastheid, krimprijtheid en kreukrijtheid zijn geborgd. Hierbij gelden de algemene voorwaarden voor de doeleinden waarvoor de kleding wordt gebruikt. <ul style="list-style-type: none"> • Materiaal is bestand tegen de verschillende weersinvloeden

		<ul style="list-style-type: none"> • Accessoires zoals ritsen, knopen en pushbuttons hebben als uitgangspunt een even lange levensduur te hebben als het artikel • Materiaal is bestand tegen uitloop • Materiaal is bestand tegen pilling • Kleding is geschikt voor thuiswassen • De kleding dient na het aantal wasbeurten genoemd in de bijlage Kledingspecificaties nog steeds te voldoen aan de wettelijke normering • 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 de stiksels moeten overeenkomen met de kleur van de stof • Stiksels en verbindingen zijn duurzaam • Materiaal moet vrij zijn van schadelijke of gezondheidsbedreigende stoffen <p>Kleding behoudt ook na herhaaldelijk wassen haar kleuren, vorm en technische eigenschappen.</p>
13	Assortiment	De Leverancier is verantwoordelijk voor de juiste pasvorm van de kleding. De materialen zijn geschikt voor het beoogde gebruiksdoel, de pasvorm dient comfortabel te zijn voor de doelgroep en dient zodanig te zijn dat deze geschikt is voor de werkzaamheden van de gebruikers. De pasvorm mag geen gevaar opleveren noch de uitoefening van de werkzaamheden hinderen.
14	Assortiment	De Leverancier draagt er zorg voor dat alle dragers van kleding, ongeacht hun geslacht, maat of lichaamsbouw, voorzien kunnen worden van passende kleding.
15	Assortiment	De huisstijl van de Opdrachtgever is van toepassing. De definitieve logo's en emblemen zullen worden afgestemd na gunning.
16	Assortiment	Het logo dient op de kleding conform de Nederlandse belastingwetgeving en veiligheidsnormen worden aangebracht en zal de afmetingen hebben zoals die door de Belastingdienst zijn opgelegd voor het kledingstuk. Alleen wanneer dit niet mogelijk is, kan in overleg met de contactpersoon van de opdrachtgever worden gekozen voor een maatwerk oplossing.
17	Assortiment	De gebruikte garens, furnituren, reflectiematerialen en logo's dienen geschikt te zijn voor het gebruiksdoel en te voldoen aan de vigerende veiligheidseisen. Eveneens dienen deze bestand te zijn tegen de wijze van reiniging.

18	Assortiment	In de werkwijze voor het aanbrengen van het logo wordt de Leverancier geacht zijn kennis en kunde te gebruiken voor een passende methode, die de kleding niet beschadigt.
19	Assortiment	Het logo dient van goede kwaliteit te zijn. Tijdens het gebruik van de werkzaamheden mogen geen draden of delen van het logo loslaten. Indien dit optreedt dient de Leverancier het logo te vervangen.
20	Assortiment	Indien kleding door de gebruiker volgens het wasvoorschrift behandeld wordt krimpt, de kleur of de pasvorm aantast, verplicht de Leverancier zich tot het leveren van nieuwe kleding.
21	Assortiment	Wanneer een artikel voor langere tijd niet voorradig is dient Leverancier hiervoor een in prijs en kwaliteit waardig alternatief voor te stellen. Leverancier is hierin proactief richting Opdrachtgever. Na wederzijds instemmen over het aangeboden alternatief zal het vervangende artikel het niet voorradige artikel voorlopig vervangen. Het alternatief wordt opgenomen in de online bestelomgeving.
SERVICE		
Nr.	Aspect	Eis
22	Service	Leverancier heeft een klantenservice die op werkdagen zowel telefonisch als per e-mail van 08:00 tot 17:00 uur bereikbaar is.
23	Service	Leverancier geeft kosteloos advies aan de opdrachtgever over de laatste ontwikkelingen op het gebied van Werkkleding en de wetgeving op dit gebied.
24	Service	Bij aanvang van de Raamovereenkomst zal de Leverancier een passessie (nulmeting) houden voor alle gebruikers. Op de locatie van de Opdrachtgever wordt deze passessie gehouden. De kosten voor de nulmeting en afpassen zijn voor de Leverancier. Ook de kosten van de passessie zelf zijn voor de Leverancier.
25	Service	Tijdens de passessies dient de Leverancier gebruik te maken van actuele paskleding behorende tot het bij inschrijving uitgevraagde kledingpakket. Naar aanleiding van het passen dient de inschrijver in overleg met de Opdrachtgever te beslissen of vermaak van de kleding noodzakelijk is. De kleding die hiervoor wordt ingezet, dient representatief te zijn voor operationele inzet.
26	Service	Leverancier beschikt over een online registratiesysteem waarbinnen de maatvoering, en bestelhistorie per medewerker wordt vastgelegd. De Leverancier dient per gebruiker en per kledingstuk de juiste (maat-)gegevens, inclusief vermaak en maatforcé te registreren. De Leverancier is te allen tijde verantwoordelijk voor de juistheid van dit bestand. Daarbij wordt er aan 5 tot 10 bevoegden een mogelijkheid geboden tot raadplegen van deze bestanden.
27	Service	Indien een gebruiker een andere maat nodig heeft, moet de gebruiker opnieuw kunnen passen. De kosten van het passen zijn inbegrepen in de prijzen voor levering van de kledingstukken. De gebruiker dient zelf aan te geven dat zijn maat gewijzigd is. Uitgifte vindt uitsluitend plaats na autorisatie door de bevoegde persoon van de Opdrachtgever.

28	Service	Leverancier biedt de Opdrachtgever een oplossing voor semi-orthopedische aanpassingen aan standaard verkrijgbare werkschoenen.
29	Service	Leverancier biedt de mogelijkheid om kosteloos oude en versleten kleding en schoeisel retour te nemen en draagt vervolgens zorg voor een duurzame en verantwoorde afvoer met respect voor milieu. Afgevoerde kleding komt niet opnieuw in omloop. De afstemming hiervan dient te verlopen tussen de Leverancier en Opdrachtgever.
30	Service	Indien een gebruiker niet gekleed kan worden middels de gegeven (confectie) maten, dient de Leverancier, op verzoek, zorg te dragen voor de levering van maatwerkartikelen. Het inkorten en verlengen van broekspijpen en mouwen kan worden gedeclareerd tegen marktconforme tarieven.
31	Service	Het vermaken van kleding dient, voor regulier verstelwerk, binnen 1 werkweek gereed te zijn.
32	Service	De Leverancier is verplicht milieuvriendelijke en recyclebare verpakkingsmaterialen te gebruiken en niet méér verpakkingsmateriaal te gebruiken dan noodzakelijk.
33	Service	Leveringen zijn altijd voorzien van een aflever bon met daarop een overzicht van: Referentie: naam besteller; Bestel info: bestelnummer, besteldatum, leverdatum; De individueel bestelde artikelen: artikelnummer, omschrijving, de naam van de persoon voor wie het bestemd is, maat, aantal, prijs, totaalbedrag artikel exclusief btw; (indien van toepassing) vermelding welke artikelen uit deze bestelling later worden geleverd.
34	Service	Leveringen zijn verpakt in eenheden waarbij de kleinste verpakkingseenheid nooit producten voor 2 personen kan bevatten.
35	Service	Afleverbonnen zijn altijd ook digitaal beschikbaar en, na aflevering, gekoppeld aan de bijbehorende bestelling. De afleverbonnen zijn digitaal te raadplegen door Opdrachtgever in het bestelsysteem van Leverancier.
36	Service	Na melding van een foutieve (van de kant van de Leverancier) en/of een beschadigde levering wordt het geleverde in overleg opgehaald of retour gezonden en zorgt Leverancier voor een nalevering zonder dat dit leidt tot extra kosten voor de Opdrachtgever.
37	Service	De kosten voor levering en aanbrengen van logo's dienen inbegrepen te zijn in de prijzen voor levering van de kleding.
38	Service	Er wordt in principe wekelijks geleverd op een met Opdrachtgever overeengekomen vaste dag.
39	Service	In geval van spoed verzorgt Leverancier een spoedbezorging waarvoor de kosten in rekening gebracht mogen worden.
40	Service	Bij iedere afgeleverde bestelling zit een pakbon per werknemer
41	Service	Bestelde kleding per medewerker separaat ingepakt en voorzien van: <ol style="list-style-type: none"> 1. de naam van de medewerker 2. de naam van de bijbehorende (assistent)uitvoerder of werkcoach 3. de werklocatie van de medewerker 4. de bijbehorende pakbon.

		Bij bestelling worden de punten 2 t/m 4 door Opdrachtgever aangegeven.
42	Service	Bij het plaatsen van een bestelling dient, wanneer dit aan de orde is, automatisch herkent en weergegeven te worden wanneer het een medewerker betreft die kleding heeft die vermaakt moet worden. Bij het factureren van deze bestelling dient op de factuur de kosten voor het vermaken te zijn weergegeven.
KLACHTEN		
Nr.	Aspect	Eis
43	Klachten	Leverancier garandeert een maximale responstijd van één werkdag, ingaande na de dag van ontvangst, voor het beantwoorden van een vraag of het in behandeling nemen van een klacht. In geval van een klacht komt Leverancier binnen drie werkdagen, ingaande na de dag van ontvangst, met een voor de Opdrachtgever passende oplossing.
44	Klachten	Leverancier verklaart een klachtenreglement en procedure te hebben en te hanteren.
45	Klachten	In geval van een klacht komt de Leverancier binnen drie werkdagen, ingaande van de dag van ontvangst, met een voor de Opdrachtgever passende oplossing.
46	Klachten	Het bespreken van het proces rondom de afhandeling van klachten en de omgang met klachten van Opdrachtgever is onderwerp van gesprek bij de tussentijdse evaluatiegesprekken.
PASPUNT		
Nr.	Aspect	Eis
47	Paspunt	Leverancier heeft een paspunt binnen het verzorgingsgebied van Opdrachtgever. Een paspunt is een plek waar (nieuwe) medewerkers van Opdrachtgever terecht kunnen voor het passen van bedrijfskleding en veiligheidsschoeisel En daarbij worden geholpen door een capabele medewerker van Leverancier.
48	Paspunt	De opgenomen maten van medewerkers van Opdrachtgever worden toegevoegd aan het persoonlijke profiel van de betreffende medewerker zodat vervolgbestellingen voor deze medewerker daarna via de digitale bestelomgeving van Leverancier kunnen plaatsvinden.
49	Paspunt	De precieze vorm, locatie en openingstijden van het paspunt zijn bij inschrijving vastgelegd op het EMVI formulier.
50	Paspunt	Alleen medewerkers van Opdrachtgever die vooraf zijn aangemeld voor een passessie worden geholpen bij het paspunt. Medewerkers zonder verwijzing worden door het personeel van het paspunt niet geholpen.

WEBSHOP		
Nr.	Aspect	Eis
51	Webshop	Persoonlijke bestelomgeving webshop moet afgeschermd worden door middel van een inlognaam en wachtwoord.
52	Webshop	Er moeten meerdere accounts kunnen worden aangemaakt waarop namens de Opdrachtgever bestelling kunnen worden geplaatst. Er zijn de afgelopen jaren bij Opdrachtgever steeds twee bestellers belast geweest met het (online) bestellen van werkkleding en schoenen.
53	Webshop	Na inloggen moet het assortiment, inclusief de overeengekomen prijzen beschikbaar zijn. Hierin zijn verschillen mogelijk voor de verschillende bestellers bij Opdrachtgever
54	Webshop	Ook moet er directe toegang zijn tot het assortiment waarover geen specifieke prijzen zijn overeengekomen. Ook deze artikelen moeten in het winkelmandje kunnen worden geplaatst.
55	Webshop	Alle artikelen moeten zijn voorzien van duidelijke foto's en een uitgebreide beschrijving.
56	Webshop	Bij alle artikelen moet staan aangegeven welke range van maten en kleuren verkrijgbaar is
ARBO/VEILIGHEID		
Nr.	Aspect	Eis
57	Veiligheid	Alle aangeboden en geleverde signaalkleding voldoet aan CROW publicatie 96b (dus aan EN ISO20471 aangevuld met de strengere eisen van RWS t.a.v. kleur en vorm van reflecterend materiaal).
58	Veiligheid	Leverancier adviseert, indien gevraagd, kosteloos over de meest geschikte hoge zichtbaarheidskleding voor verschillende vakdisciplines binnen de organisatie van Opdrachtgever.
59	Veiligheid	Al het geleverde veiligheidsschoeisel voldoet aan de EN ISO 20345:2011.
60	Veiligheid	Medewerkers van Gildebor en de Groentuin mogen alleen schoeisel geleverd krijgen uit de klassen S3 en S5